



Privacyverklaring Marketing activiteiten

Wij respecteren uw privacy

Versie 01.01.2022



Inhoudstafel

1.	Inleiding	3
2.	Verwerkingsverantwoordelijken	3
3.	Waarom en op welke basis worden uw gegevens verwerkt?	3
3.1.	Persoonlijke commerciële aanpak:	3
3.2.	Het opstellen van klantenprofielen	4
3.3.	Optimalisatie van onze communicatie	4
3.4.	Prospectie van nieuwe klanten:	5
3.5.	Verbeteren van onze dienstverlening	5
4.	Welke gegevens worden verwerkt?	5
5.	Wat zijn onze informatiebronnen?	6
6.	Beveiliging en confidentialiteit	6
7.	Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?	6
8.	Wie zijn onze onderaannemers?	7
9.	Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?	7
10.	Hoe lang worden uw gegevens bewaard?	7
11.	Wat zijn uw privacyrechten?	8
11.1.	Recht van inzage	8
11.2.	Recht op verbetering van persoonsgegevens	8
11.3.	Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')	8
11.4.	Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens	9
11.5.	Recht op verzet tegen automatische verwerking	9
11.6.	Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij	9
12.	Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?	9
12.1.	Recht op verbetering van uw gegevens	9
12.2.	Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)	9
12.3.	U hebt een vraag of klacht	10
12.4.	In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord?	10
13.	Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen?	10
14.	Wijziging	10

1. Inleiding

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 Belgische gegevensbeschermingsautoriteit : www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

2. Verwerkingsverantwoordelijken

Helan Onafhankelijk ziekenfonds Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Ondernemingsnummer: 0411.696.011	Helan Huishoudhulp Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Ondernemingsnummer 877.059.944
Helan Kinderopvang Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Ondernemingsnummer: 0464.151.037	Helan zorgwinkel vzw Boomsesteenweg 5 - 2610 Wilrijk Ondernemingsnummer: 0420.367.316

Hierna gezamenlijk Helan genaamd, treden ieder zelfstandig op als verwerkingsverantwoordelijke voor volgende verwerkingen die kaderen in hun dagelijkse marketing activiteiten.

Conform de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (GDPR/AVG), hebben wij een functionaris voor gegevensbescherming (DPO) aangewezen. Onze DPO is bereikbaar via e-mail naar privacy@helan.be, per brief naar Gistelsesteenweg 294, 8200 Brugge of via onze website.

3. Waarom en op welke basis worden uw gegevens verwerkt?

Helan verwerkt alle persoonlijke gegevens, van zowel klanten als dienstverstrekkers, prospects 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
- 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. Bijvoorbeeld bij de plaatsing van cookies (externe en interne met uitzondering van de strikt noodzakelijke cookies) vragen wij u uitdrukkelijk toestemming aan de hand van de cookiebanner.

In het bijzonder verwerken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

3.1. Persoonlijke commerciële aanpak:

- Zoals het sturen van brieven, folders, nieuwsbrieven of e-mails die een gepersonaliseerde aanbieding bevatten.
- Het tonen van gepersonaliseerde aanbiedingen op onze website of mobiele applicaties en die van onze partners waarmee we samenwerken.
- Het leveren van gerichte advertenties nadat u onze website bezocht heeft (retargeting).
- Meer informatie over ons cookiebeleid en de partners waarmee wij samenwerken vindt u op onze website: <https://www.helan.be/nl/over-ons/juridische-info/cookieverklaringen/>

Om u 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.
- 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 uw kind, uw eerste baan, ...).
- Een inschatting maken van uw interesses, bijvoorbeeld op basis van simulaties die u uitvoert op onze website.
- We analyseren ook de resultaten van onze marketingactiviteiten om de relevantie en doeltreffendheid van onze campagnes te meten.
- Het meten van de effectiviteit en het bereik van gerichte advertenties van Helan Onafhankelijk ziekenfonds (advertentiemeting).
- Het beperken van de frequentie van het tonen van advertenties van Helan aan de bezoekers van websites van Helan Onafhankelijk ziekenfonds over domeinen heen (frequentiecapping).

3.2. Het opstellen van klantenprofielen

Helan Onafhankelijk ziekenfonds kan ook, om de targeting voor haar campagnes beter af te stemmen op de juiste profielen, bestaande klantenlijsten inladen in Facebook en het Google AdSense account. Deze gegevens zijn geanonimiseerd, ook wel “hashen” genoemd. Hashen is een cryptografische beveiligingsmethode die je gegevens, vb. een e-mailadres, verandert in willekeurige codes en die niet kan worden teruggedraaid. Zo kunnen die gegevens niet meer herleid worden naar een individu.

- **Google AdSense**
De privégegevens van onze klanten worden als platte tekst ingeladen, en in het bestand (emailadres) op onze computers gehasht met het SHA256-algoritme. Vervolgens worden ze veilig verzonden naar de Google-servers. Meer informatie:
<https://support.google.com/google-ads/answer/6276125?hl=nl>
- **Facebook ads**
De geüploade lijst gebruikt enkel het emailadres van de klant om overeenkomsten te vinden. De informatie in de klantenlijst is gehasht, zodat deze niet meer herleidbaar is naar een individu. Meer informatie:
<https://www.facebook.com/business/help/170456843145568?id=2469097953376494>

3.3. Optimalisatie van onze communicatie

- Het versturen van nieuwsbrieven met gepersonaliseerd gezondheidsadvies, wijzigingen in wetgeving...
- We gebruiken gegevens over uw verrichtingen om een beter inzicht te krijgen in het gebruik van onze diensten, zodat we die kunnen verbeteren. Wanneer u zich bijvoorbeeld aansluit, volgen we op of u ook gebruik maakt van onze online diensten zoals de App en MijnHelan.

3.4. Prospectie van nieuwe klanten:

Helan kan via diverse kanalen, zoals wedstrijden, online promotie-acties (bv online banners, affiliate mailings, google ads, native ads, facebook advertenties, etc...), evenementen, beurzen en aankoop van gegevens bij gespecialiseerde bedrijven, gegevens verzamelen over personen die nog geen klant zijn van Helan met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de producten en diensten van Helan. Waar nodig, zullen we contractueel aan derde partijen die in onze naam uw persoonsgegevens verzamelen, uw uitdrukkelijke toestemming opleggen. Helan doet de opvolging van de prospectie in CRM Microsoft Dynamics.

3.5. Verbeteren van onze dienstverlening

Helan kan via Hello Customer en Checkmarket enquêtes versturen naar klanten om naar de tevredenheid over bijvoorbeeld de dienstverlening te polsen. Helan gebruikt deze informatie om de dienstverlening te verbeteren.

4. Welke gegevens worden verwerkt?

In het kader van haar diverse marketing activiteiten kan Helan de volgende persoonlijke gegevens verwerken: persoonlijke identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), elektronische identificatiegegevens, (IP adres, cookies, aanlogmomenten), hobby's en interesses, consumptiegewoontes, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen).

Helan kan ook kennis nemen van de volgende persoonlijke gegevens:

Rijksregistergegevens: rijksregisternummer en identificatiegegevens (naam, voornamen, geboortedatum en -plaats, geslacht, nationaliteit, hoofdwoonplaats, overlijdensdatum en -plaats, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, wettelijke samenwoning, type inschrijvingsregister)

De systemen die ons toelaten om onze pagina's op de website etc.. te analyseren kunnen kennis nemen van volgende gegevens:

- IP-adres van het toestel (geraadpleegd en opgeslagen in geanonimiseerd formaat), toestel-ID, gebruikers-ID, schermresolutie van het toestel, schermbreedte, type toestel (apparaat-identificatiemiddelen), tijdstip van bezoek, eventuele herhaalbezoeken, operationeel systeem en browsertype (cliënt-identificatiemiddelen), geografische locatie, voorkeurtaal, handelingen van de muis (bewegingen, locatie en kliks), toetsaanslagen, verwijzende url en domein, klik op gebeurtenissen, gedragsgegevens zoals bezochte pagina's, voorkeurtaal gebruikt om de webpagina weer te geven, datum en tijdstip wanneer de webpagina's werden geraadpleegd.
- Rapportage over welke soorten mensen onze advertenties bekijken, hoe de advertenties presteren etc... maar er wordt geen informatie gedeeld waarmee jij persoonlijk kan worden geïdentificeerd (zoals je naam of e-mailadres), tenzij je hiervoor toestemming gegeven hebt aan Facebook. Wel krijgen wij als adverteerder inzicht over de demografische informatie en informatie over interesses om meer inzichten in de doelgroep te krijgen. <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

5. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- Uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt
- Zorgverstrekkers in het kader van het afhandelen van klachten
- Dienstverleners in directe contractuele relatie met Helan Onafhankelijk ziekenfonds, Helan Huishoudhulp, Helan Kinderopvang, Helan Zorgwinkel
- Gespecialiseerde marketing bedrijven: Google Analytics, Google Optimize, Clarity, Hotjar, Tryinteract, Google Doubleclick, Facebook, DPG media, Google Adsense, TradeDoubler, Online Activity, Outbrain, Flexmail, Active Campaign, Manufast (brieven, postkaartjes), Checkmarket en Hello Customer voor enquêtes
- Onze systemen: website (Magnolia), formulieren op website, online tools zoals de afsprakenmodule waar u zelf uw gegevens invult
- Scriptmanager voor het doorsturen van onze formulieren naar CRM Microsoft Dynamics
- CRM Microsoft Dynamics voor de opvolging van leads
- Tableau voor de rapportering van de resultaten uit CRM Microsoft Dynamics

6. 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.

7. 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 uw verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van uw keuze, gemandateerd is
- aan andere entiteiten van de Helan groep: Helan Onafhankelijk ziekenfonds, Helan Huishoudhulp, Helan Kinderopvang, Helan Gezinszorg, Helan Zorgwinkel
- aan onze VMOB 'MLOZ Insurance'
- 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 (cf. deel 'Profilering')
- aan een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan uw schuldeisers in het kader van een executoire procedure
- aan onze onderaannemers

8. Wie zijn onze onderaannemers?

Helan doet een beroep op de volgende onderaannemers om u een optimale dienstverlening te garanderen:

- IT dienstverleners zoals MLOZ IT
- Dienstverleners waarmee een samenwerkingsakkoord en verwerkersovereenkomst werd gesloten, zoals Duke&Grace, Cronos (Magnolia), Active Campaign, SalesManago,...
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- aan Manufast of bpost en DPXS, voor de verzending en transport van onze documenten en brieven
- Hello Customer en Checkmarket voor tevredenheidsenquêtes

U kan een volledige lijst van onderaannemers opvragen via privacy@helan.be.

In bovenstaande gevallen zien wij erop toe dat de derden alleen toegang hebben tot de 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 uw persoonsgegevens door aan derden.

9. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?

Neen, alleen als u daar ontegensprekelijk mee ingestemd hebt.

10. 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 Helan worden bewaard vanaf uw inschrijving bij Helan. Er is geen algemene bewaartermijn, deze varieert naargelang de omstandigheden. Over het algemeen worden uw gegevens 3 tot 30 jaar bewaard, volgens de richtlijnen en wetgeving terzake en overeenkomstig de juridische basis hierboven vermeld.

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 3 jaar.

11. Wat zijn uw privacyrechten?

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

11.1. 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 privacyrechten;
- 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 MijnHelan.

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.

11.2. 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 MijnHelan.

11.3. 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.

11.4. 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).

11.5. Recht op verzet tegen automatische verwerking

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst, bijvoorbeeld in geval van toekenning van 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.

11.6. 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.

12. Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?

12.1. Recht op verbetering van uw gegevens

Via de reeds gebruikelijke kanalen: agentschap, website, MijnHelan.

12.2. Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)

Via het contactformulier beschikbaar in uw MijnHelan account (enkel voor betrokkenen die een actief MijnHelan account hebben), onze website 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.

12.3. U hebt een vraag of klacht

U kan op verschillende manieren contact opnemen met de Data Protection Officer (DPO):

- via het webformulier <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt/gdpr/>
- het contactformulier in MijnHelan (zoals hierboven omschreven)
- via e-mail: privacy@helan.be
- per brief: Helan, t.a.v. Data Protection Officer, Gistelsesteenweg 294, 8200 Brugge.

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. U kan daar ook een klacht indienen.

12.4. 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 MijnHelan account 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.

13. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen?

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

14. 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.

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