



# Privacyverklaring VMOB (website)

Wij respecteren uw privacy

Versie 01.01.2026



# Inhoudstafel

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1.  | Inleiding .....  | 3 |
| 2.  | Welke gegevens worden verwerkt? .....  | 3 |
| 3.  | Wat zijn onze informatiebronnen?.....  | 3 |
| 4.  | Worden uw gegevens veilig verwerkt? .....  | 3 |
| 5.  | Met welk doel worden uw gegevens verwerkt en op welke basis? .....               | 4 |
| 6.  | Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?.....                               | 5 |
| 7.  | Wie zijn onze verwerkers? .....  | 5 |
| 8.  | Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER? .....                  | 5 |
| 9.  | Hoe lang worden uw gegevens bewaard? .....                                       | 6 |
| 10. | Wat zijn uw rechten?.....  | 6 |
| 11. | Kunt u uw toestemming intrekken? .....   | 6 |
| 12. | Hoe oefent u uw rechten uit? .....   | 6 |
| 13. | Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen.....      | 7 |
| 14. | Bent u onderworpen aan automatische besluitvorming, inclusief profilering? ..... | 7 |
| 15. | Aanpassing van de disclaimer over privacy .....                                  | 7 |

## 1. Inleiding

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR) treedt de VMOB MLOZ Insurance op als verantwoordelijke voor de verwerking 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). De verzekeringsagent Helan treedt hier op als verwerker voor verwerkingsverantwoordelijke MLOZ Insurance.

## 2. Welke gegevens worden verwerkt?

In functie van de diensten waarop u bent ingeschreven, kan verzekeringsagent Helan de volgende persoonlijke gegevens verwerken:

- identificatiegegevens en financiële gegevens, consumptie- en levensgewoontes, persoonlijke kenmerken, gezinssamenstelling, aansluitingen (vorig ziekenfonds, huidig en toekomstig), vorige verzekeraar, (gegevens 'A')
- en de volgende specifieke gegevens:
  - rijksregisternummer (gegevens 'B')
  - en gegevens over de gezondheid, met name:
    - de medisch-administratieve gegevens, meer bepaald opgenomen in de facturen en getuigschriften voor verstrekte hulp die de zorgverleners hebben uitgereikt (gegevens 'C.1')
    - en de medisch gegevens (gegevens 'C.2').

De medische gegevens worden ingezameld en verwerkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van de medisch adviseur van MLOZ Insurance.

## 3. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen van:

- voornamelijk uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger 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

## 4. Worden uw gegevens veilig verwerkt?

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

## 5. 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 wettelijke grondslagen:

| Wettigheid  | Doel   | Betrokken gegevens   |
|---|--|--|
| De uitvoering van het verzekeringscontract dat u onderschreven hebt (met inbegrip van de precontractuele fase en het beheer van het einde van het contract)   | a) Uw aansluiting (de opstelling van een verzekeringsvoorstel en de analyse van de onderschrijvingsvoorwaarden inclusief), uw tegemoetkomingsaanvragen en uw mutatie naar een andere verzekeraar beheren<br>b) De diensten uitvoeren waarin het contract voorziet (met name de bijstandsverlening)<br>c) De klachten over de dienstverlening van MLOZ Insurance of haar ziekenfondsen (als verzekeringsagenten) beheren  | Gegevens A, B en C.2<br><br>Gegevens A en C<br><br>Gegevens A en C.1               |
| Ons rechtmatig belang   | a) De meest passende verzekeringsproducten voorstellen in geval van mutatie, om u te verzekeren van een continuïteit in de dekking van uw risico's<br>b) Onze kosten beheren<br>c) De personen selecteren met wie we contact opnemen in het kader van onze tevredenheidsenquêtes die ons helpen om de gepastheid van de verzekeringsproducten te analyseren, voorgesteld door de VMOB MLOZ Insurance met uw huidige en toekomstige noden   | Gegevens A<br><br>Gegevens A en C.1<br>Gegevens A                                  |
| Uw toestemming  | a) In het kader van uw aansluiting (voor de verzekeringsproducten die een medische vragenlijst voorzien) en uw tegemoetkomingsaanvragen<br>b) In het kader van uw deelname aan onze tevredenheidsenquêtes, om na te gaan of de producten die de VMOB MLOZ Insurance voorstelt, overeenstemmen met uw huidige of toekomstige behoeften<br>c) Om het bedrag van de tegemoetkomingen te optimaliseren op basis van uw gegevens verbonden aan de verplichte verzekering en de aanvullende verzekering  | Gegevens C.1 en C.2<br><br>Gegevens A<br><br>Gegevens A en C.1                     |
| <p>Op basis van onze <b>wettelijke verplichtingen</b>, met name diegene die opgelegd worden aan MLOZ Insurance als verzekeraar en aan Helan Ziekenfonds als verzekeringsagent tegenover de Controledienst voor de ziekenfondsen.</p> <p>Die wettelijke verplichtingen zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wet van 13 maart 2016 over het statuut en het toezicht van de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen</li> <li>• omzendbrieven van de Nationale Bank van België, enz.</li> <li>• de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014</li> <li>• de richtlijn over de verzekeringsdistributie (IDD)</li> <li>• AssurMiFID</li> <li>• enz.</li> </ul> | <p>De doeleinden die voortvloeien uit de wettelijke verplichtingen van MLOZ Insurance als verzekeraar zijn onder meer de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) audits en controles uitvoeren om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en betere diensten/producten aanbieden aan onze verzekerden, om hun lichamelijk, geestelijk en sociaal welzijn te bevorderen</li> <li>b) fouten of fraude van u of van de door u geraadpleegde zorgverlener opsporen en bestraffen</li> <li>c) vragen beantwoorden van de toezichthoudende autoriteiten (zoals de CDZ), de Ombudsman voor Verzekeringen, enz.</li> </ul> | Gegevens A<br><br>Gegevens A en C.1<br><br>Gegevens A en C.1 (in voorkomend geval) |

## 6. 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

## 7. Wie zijn onze verwerkers?

De VMOB MLOZ Insurance doet voornamelijk een beroep op de volgende verwerkers: onze informaticaleverancier de vzw Mutual 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 thuiszorg), incassobureaus, 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.

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

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

## 9. Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

Uw gegevens worden bewaard vanaf het ogenblik waarop u voor het eerst contact opneemt met het oog op het sluiten van een contract met de VMOB MLOZ Insurance tot 10 jaar na het einde van uw verzekeringscontract, ongeacht de reden voor de beëindiging van de contractuele relatie, behalve

- in geval van een gerechtelijke procedure, in welk geval wij de voor de procedure noodzakelijke gegevens en documenten bewaren voor de duur van de procedure
- indien u uw onderschrijving op een van onze producten niet afrondt, in welk geval de gegevens die in het kader van die eerste onderschrijving worden verwerkt, gedurende 6 maanden worden bewaard. De gegevens die verwerkt worden in het kader van uw daadwerkelijke onderschrijving op andere producten, worden bewaard conform de eerste alinea.

## 10. 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 van het (de) verzekeringscontract(en) dat of die u onderschreven hebt, niet verhinderen, 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.

## 11. 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 beheeren voor de uitvoering van haar eigen wettelijke verplichtingen.

## 12. 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.

U kunt hiervoor ook beroep doen op de DPO van Helan, te bereiken via [privacy@helan.be](mailto:privacy@helan.be), via het aanvraagformulier op <https://www.helan.be/nl/over-ons/juridische-info/privacyverklaringen/> of via een brief gericht aan de DPO, Gistelsesteenweg 294, 8200 Brugge.

Uw aanvraag zal binnen de 30 dagen na de indiening verwerkt worden. In functie van de complexiteit van de aanvragen en het aantal, kan deze termijn verlengd worden met twee bijkomende maanden indien nodig. 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 [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

### 13. 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.

### 14. Bent u onderworpen aan automatische besluitvorming, inclusief profilering?

In de onderstaande gevallen bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen:

- automatisch ontslag bij wanbetaler: uw ledendossier wordt automatisch afgesloten in geval van niet-betaling van de premies na een ingebrekestelling per aangetekende brief.

In het kader van deze beslissing kunt u vragen dat een mens tussenkomt, meer bepaald om uw situatie te herzien, uw eigen standpunt te formuleren, uitleg te krijgen over de beslissing of die te betwisten.

### 15. Aanpassing van de disclaimer over privacy

Deze disclaimer kan met de tijd aangepast worden, meer bepaald in geval van nieuwe verwerkingen. We nodigen u uit om de laatste versie van onze disclaimer op onze website te raadplegen.