



Wij respecteren uw privacy

# Privacyverklaring Partena voor diverse verwerkingen

## Inhoud

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

## 1. Inleiding

Partena 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 Partena persoonsgegevens verwerkt.

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

## 2. Verwerkingsverantwoordelijken

- Partena Ziekenfonds, gelegen te Sluisweg 2 in 9000 Gent, met ondernemingsnummer 411.766.483
- Partena Dienstencheques vzw, gelegen te Sluisweg 2 in 9000 Gent, met ondernemingsnummer 877.059.944
- Partena Gezinszorg vzw, gelegen te Sluisweg 2 in 9000 Gent, met ondernemingsnummer 464.151.037

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

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Partena een functionaris benoemd voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: [dpo@partena-partners.be](mailto:dpo@partena-partners.be), of via brief naar Sluisweg 2/1 te 9000 Gent. U kunt ook contact opnemen met onze DPO via de volgende link: [www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy](http://www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy).

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

Partena 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.

In het bijzonder verwerken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Om uw contact met onze diensten te beheren, op uw verzoek, ongeacht het gebruikte kanaal.
- Boekhouding: facturatie, beheer van geschillen, terugvordering van onverschuldigde betalingen, fraudebestrijding - in toepassing van de wettelijke vereisten en/of contractuele relaties.
- Om onbetaalde facturen te vermijden kunnen we een kredietwaardigheidstoets doen op basis van uw betalingsgedrag - ten aanzien en in het belang van Partena.
- Klachtenbeheer: opvolging van klachten en signalen van klanten, prospects en derden - op basis van uw 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 Partena. 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 gerechtmatigd 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. Meer informatie over ons cookiebeleid vindt u op onze website: [www.partena-ziekenfonds.be/nl/advies-op-maat/juridische-informatie](http://www.partena-ziekenfonds.be/nl/advies-op-maat/juridische-informatie).

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 of wanneer u een afspraak hebt in één van onze kantoren.
- 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.
- Optimalisering 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 het Onlinekantoor.
- Prospectie van nieuwe klanten:

Partena kan via diverse kanalen, zoals wedstrijden, online promotie-acties (bv online banners, google en facebook advertenties), evenementen, beurzen en aankoop van gegevens bij gespecialiseerde bedrijven, gegevens verzamelen over personen die nog geen klant zijn van Partena met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de producten en diensten van Partena.

Waar nodig, zullen we contractueel aan derde partijen die in onze naam uw persoonsgegevens verzamelen, uw uitdrukkelijke toestemming opleggen.

## 4. Welke gegevens worden verwerkt?

In het kader van haar diverse operationele activiteiten kan Partena de volgende persoonlijke gegevens verwerken: persoonlijke identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), elektronische identificatiegegevens, (IP adres, cookies, aanlogmomenten), financiële bijzonderheden, hobby's en interesses, 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.

Partena 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)
- gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: sociale gegevens
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens

## 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 Partena Ziekenfonds, Partena Dienstencheques, Partena Gezinszorg, Shopavita
- Gespecialiseerde marketing bedrijven
- Onze systemen: website, formulieren op website, online tools zoals de afsprakenmodule

## 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.

Partena 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 uw gezondheidsprofessionals - op uw verzoek
- aan andere entiteiten van de Partena groep: Partena Ziekenfonds, Partena Dienstencheques, Partena Gezinszorg, Partena Promeris, Shopavita
- aan onze VMOB 'MLOZ Insurance'
- aan de sociale zekerheidsinstellingen:
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en aan het RIZIV in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten
- aan bankinstellingen voor uitbetalingen
- 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?

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

- IT dienstverleners zoals MLOZ IT, Bitcare, Winkind
- Dienstverleners waarmee een samenwerkingsakkoord werd gesloten, zoals Solidariteit voor het Gezin, Manpower Professional Services, ESRI
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- Intrum Justitia voor incasso van onbetaalde bijdragen
- Isabel voor het versturen van facturen via Zoomit
- aan Manufast of bpost en DPXS, voor de verzending en transport van onze documenten en brieven
- Youston voor archivering
- KCM voor tevredenheidsenquêtes

U kan een volledige lijst van onderaannemers opvragen via [dpo@partena-partners.be](mailto:dpo@partena-partners.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 Partena worden bewaard vanaf uw inschrijving bij Partena. 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.

Andere gegevens, zoals de opnames van bewakingscamera's of telefoongesprekken, worden zoals wettelijke voorgeschreven 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 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 Partena 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 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 Partena 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 uw Onlinekantoor.

### **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 Partena 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 Partena of in kader van het algemeen belang. Partena zal de verwerking van uw persoonsgegevens staken, tenzij Partena 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).

### **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 Partena 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 Partena 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, Onlinekantoor.

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

Via het contactformulier beschikbaar in uw Onlinekantoor (enkel voor betrokkenen die een actief Onlinekantoor hebben), onze website of de Partena-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 contact opnemen met de Data Protection Officer via het webformulier [www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy](http://www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy) of het contactformulier in het Onlinekantoor zoals hierboven omschreven, of per brief op volgend adres Partena, t.a.v. de Data Protection Officer, Sluisweg 2, 9000 Gent

Wilt u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Partena? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.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 Onlinekantoor of persoonlijk overhandigd in uw Partena-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**

Partena kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten van Partena. 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 Partena-producten en -diensten voorrang op dit privacybeleid.