

# **VMOB HOSPIPLUS**

**PRIVACYVERKLARING**

## HISTORIEK EN VALIDATIE VAN HET DOCUMENT

### Historiek

Datum	Naam	Versie	Wijziging
05/2018	Frederik Dhondt	1	Opmaak
12/2020	Frederik Dhondt Inge Duthoi	2	Aanpassing
05/2023	Inge Duthoi	3	Aanpassing

### Validatie

Datum	Naam	Functie
13/01/2021	RAES Marnix / VAN HECKE Wim	Directieleden
24/02/2021	GOFFIJN Karel / CONSTANDT Jürgen	Voorzitter / Secretaris Raad van Bestuur
10/05/2023	RAES Marnix / VAN HECKE Wim	Directieleden
07/06/2023	GOFFIJN Karel / CONSTANDT Jürgen	Voorzitter / Secretaris Raad van Bestuur

## HOOFDSTUK I. INLEIDING EN REIKWIJDTE

Deze privacyverklaring beschrijft hoe de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand HospiPlus (hierna HospiPlus of maatschappij) de persoonsgegevens van haar potentiële, huidige en voormalige verzekeringnemers en verzekerden (hierna gezamenlijk aangeduid als u of uw) verzamelt, gebruikt, raadpleegt of anderszins verwerkt.

HospiPlus treedt te allen tijde op als verwerkingsverantwoordelijke van deze persoonsgegevens en is een Belgische verzekeringsmaatschappij, erkend door de Controledienst voor ziekenfondsen en landsbonden van ziekenfondsen (hierna CDZ) onder het nummer 250/01, bevoegd om tak 2 (ziekte) en tak 18 (hulpverlening) verzekeringen aan te bieden. HospiPlus heeft haar maatschappelijke zetel te Statieplein 12, 9300 Aalst en is ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0471.458.404.

De maatschappij hecht veel belang aan uw privacy en verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 (hierna AVG) en de relevante Belgische wetgeving die is aangenomen op grond van de AVG.

De privacyverklaring wordt periodiek herzien en alle wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd aan het Directiecomité en de Raad van Bestuur van HospiPlus. De laatste herziening vond plaats in mei 2023.

Op heden is versie 3 van deze verklaring van toepassing. Deze verklaring is openbaar en raadpleegbaar op de publieke website van de maatschappij, zijnde [www.hospiplus.be](http://www.hospiplus.be).

## HOOFDSTUK II. BEGRIPPEN

**Persoonsgegevens:**

Alle informatie waardoor iemand geïdentificeerd kan worden.

**Verwerken:**

Elke mogelijke bewerking die op persoonsgegevens wordt uitgevoerd, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, beheren of verspreiden van persoonsgegevens.

**Verwerkingsverantwoordelijke:**

Diegene (natuurlijke persoon, rechtspersoon, dienst, ...) die bepaalt welke persoonsgegevens er verwerkt worden, welke middelen daarvoor gebruikt worden en voor welke doeleinden dit gebeurt. In het kader van deze privacyverklaring treedt HospiPlus op als verwerkingsverantwoordelijke.

**Verwerker:**

Elke derde partij (natuurlijke persoon, rechtspersoon, dienst, ...) die ten behoeve en in opdracht van HospiPlus uw persoonsgegevens verwerkt (bv. de IT-leverancier).

## HOOFDSTUK III. WELKE PERSOONSgegevens WORDEN VERWERKT?

HospiPlus verwerkt volgende soorten persoonsgegevens:

- identificatie- en contactgegevens (bv. naam, adres, rijksregisternummer);
- gegevens over persoonlijke kenmerken (bv. leeftijd, geslacht);
- gegevens over de gezinssamenstelling (bv. samenlevingsvorm, naam partner of kinderen);
- gegevens over het ziekenfondslidmaatschap;
- financiële gegevens (bv. bankrekeningnummer);
- beroepsgegevens (bv. sociaal statuut);
- medische gegevens (bv. medische verslagen, informatie over welbepaalde aandoeningen);
- gerechtelijke gegevens (bv. gegevens over strafbare feiten).

Uw medische en gerechtelijke gegevens zijn gevoeliger dan de andere persoonsgegevens die HospiPlus verwerkt en verdienen dan ook bijzondere aandacht.

HospiPlus verwerkt uw medische gegevens zowel voorafgaand aan het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst in het kader van de beoordeling van een vooraf bestaande toestand of aandoening, als tijdens de uitvoering van de overeenkomst voor het beheer en de organisatie van uw tegemoetkomingsaanvragen. Deze medische gegevens, alsook alle in het verleden verstrekte medische gegevens, kunnen alleen met uw uitdrukkelijke toestemming worden verwerkt. Als u geen toestemming geeft, kan het afsluiten en/of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst belemmerd worden.

Uw gerechtelijke gegevens worden door HospiPlus enkel verwerkt voor zover dat nodig is in het kader van subrogatie, incasso of voor het beheer van eigen juridische geschillen.

## HOOFDSTUK IV. HOE WORDEN UW PERSOONSgegevens VERZAMELD?

Uw persoonsgegevens kunnen op verschillende manieren bij HospiPlus terecht komen:

- rechtstreeks, via door u ingevulde toetredings-, schade- of andere formulieren, via met u gevoerde telefoongesprekken of via van u ontvangen e-mails of brieven;
- via het ziekenfonds waarbij u aangesloten bent (zijnde ofwel het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen of het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds);
- via dienstverleners in de gezondheidszorg;
- via de Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand waarbij u in het verleden verzekerd was;
- via andere derden.

Concreet verstrekt uw ziekenfonds, per verzekerde, volgende persoonsgegevens aan HospiPlus:

- uw naam, voornaam, rijksregisternummer, nationaliteit, adres, geboortedatum en geslacht;
- uw type aansluiting (verplichte ziekteverzekering en/of aanvullende verzekering), inclusief start- en einddatum van aansluiting, uw hoedanigheid bij het ziekenfonds (titularis, persoon ten laste, echtgenoot, descendent, ascendent) en uw ziekenfondsidentificatienummer;
- uw sociaal statuut;
- uw bankrekeningnummer; en
- in voorkomend geval, een sterftedatum.

Mits u daarvoor toestemming geeft, kan het ziekenfonds ook medische gegevens bezorgen aan HospiPlus, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van uw HospiPlus-verzekeringen.

De website van HospiPlus plaatst geen cookies en verzamelt geen persoonlijke informatie over uzelf of uw persoonlijk surfgedrag. Via de website worden enkel volgende gegevens op anonieme en globale wijze verzameld en bijgehouden:

- aantal bezoekers/bezoeken;
- aantal bezoekers online;
- zoekwoorden en zoekmachines;
- statistieken per webpagina;
- lokalisatie toegang (land);
- platform.

## HOOFDSTUK V. OP WELKE BASIS EN VOOR WELKE DOELEINDEN WORDEN UW PERSOONSgegevens VERWERKT?

HospiPlus verwerkt uw persoonsgegevens voor verzekeringsgerelateerde doeleinden, administratieve en compliance doeleinden, alsook marketingdoeleinden, en dit op basis van:

- uw toestemming;
- een met u afgesloten overeenkomst;
- een wettelijke verplichting die op de maatschappij rust;
- een gerechtvaardigd belang.

## HOOFDSTUK VI. AAN WIE WORDEN UW PERSOONSgegevens DOORGEGEVEN?

In het kader van haar activiteiten als verzekeraar moet HospiPlus uw persoonsgegevens soms meedelen aan derden. Zo kan HospiPlus uw persoonsgegevens meedelen aan:

- uw wettelijke of juridische vertegenwoordiger, zoals bv. een voorlopige bewindvoerder, een advocaat, een bemiddelaar, enz.;
- uw zorgverleners, mits u hiervoor toestemming geeft;
- een financiële instelling waarmee wordt samengewerkt;
- een dienstverlener, zoals bv. AssurCard, MutuallIT, de interne bedrijfsrevisor, de interne auditor enz.;
- haar verzekeringstussenpersonen, zijnde het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen en het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds, afhankelijk van waar u bent aangesloten;
- de CDZ, zijnde de toezichthoudende autoriteit van HospiPlus;
- uw toekomstige Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand, in geval van overstap;
- de Ombudsman van de verzekeringen en andere toezichthoudende of wettelijke instanties, in het kader van hun wettelijke opdrachten;
- bepaalde gereguleerde beroepen zoals advocaten, notarissen of gerechtsdeurwaarders, met het oog op de naleving van de wettelijke of contractuele verplichtingen die HospiPlus heeft en/of in het kader van een rechtsvordering.

In principe worden uw persoonsgegevens binnen de Europese Unie verwerkt. Indien er een beroep moet worden gedaan op een bedrijf buiten de Europese Unie, zal HospiPlus dit enkel doen als het betrokken land over hetzelfde beschermingsniveau beschikt als datgene dat van toepassing is binnen de Europese Unie.

## HOOFDSTUK VII. WAT ZIJN UW RECHTEN?

Op schriftelijk verzoek, gedateerd en ondertekend, en met bewijs van uw identiteit, heeft u het recht om:

- toegang te krijgen tot uw persoonsgegevens;
- de verbetering van onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen ;
- te verkrijgen dat uw persoonsgegevens worden gewist;
- de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te verkrijgen;
- de overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens te verkrijgen;
- bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens;
- uw toestemming in te trekken, indien de verwerking van uw persoonsgegevens daarop is gebaseerd, zonder dat dit de rechtmatigheid van de verwerking op basis van toestemming vóór de intrekking aantast;
- menselijke tussenkomst te verkrijgen met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

### 7.1. Recht op toegang tot uw persoonsgegevens (recht op informatie en inzage)

U heeft het recht om volgende informatie op te vragen en te ontvangen met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de soorten persoonsgegevens die verwerkt worden;
- de ontvangers, of categorieën van ontvangers, aan wie uw persoonsgegevens werden of worden doorgegeven;
- de verwachte bewaarperiode van uw persoonsgegevens, dan wel de criteria om die termijn te bepalen als weergave van de exacte bewaarperiode niet mogelijk is;
- informatie omtrent uw recht om HospiPlus te vragen welbepaalde persoonsgegevens te verbeteren, te wissen of de verwerking ervan te beperken;
- informatie omtrent uw recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens;
- informatie omtrent uw recht klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit als u niet tevreden bent met de verwerking van uw persoonsgegevens door HospiPlus;
- informatie over de derden die persoonsgegevens van u aan HospiPlus bezorgen;
- in voorkomend geval, alle nuttige informatie over geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

### 7.2. Recht op verbetering van onjuiste persoonsgegevens

Als uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft u het recht te vragen deze te verbeteren en/of aan te vullen.

Als uw gegevens aan derden werden bezorgd, zullen deze derden eveneens verzocht worden om de gevraagde aanpassingen door te voeren, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel moeite vraagt. Op uw verzoek zal HospiPlus de identiteit van deze derden kenbaar maken.

### 7.3. Recht op vergetelheid

U heeft het recht om HospiPlus te vragen om vergeten te worden en uw persoonsgegevens volledig te wissen als:

- deze niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze verzameld werden;
- u uw toestemming intrekt, in zoverre de verwerking hierop is gebaseerd;
- u bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen dwingende, gerechtvaardigde grond is voor de verwerking;
- deze onrechtmatig verwerkt worden.

Uw recht op vergetelheid is weliswaar niet absoluut en het kan nodig zijn dat HospiPlus uw persoonsgegevens bewaart:

- ter nakoming van een wettelijke verplichting;
- in het kader van fraudebestrijding;
- voor de uitvoering van contractuele verplichtingen;
- voor statistische doeleinden, met dien verstande dat HospiPlus in dergelijke gevallen alle technische en organisatorische maatregelen treft om de inachtneming van het beginsel van gegevensminimalisering te verzekeren;
- voor het instellen, uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering.

Indien uw gegevens aan derden werden verstrekt, zal uw verzoek tot vergetelheid ook aan deze derden overgemaakt worden, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel moeite vraagt. Op uw verzoek zal HospiPlus de identiteit van deze derden kenbaar maken.

### 7.4. Recht op beperking van de verwerking

U heeft het recht om een beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te vragen als:

- u de juistheid van die gegevens betwist, en dit gedurende de periode die HospiPlus nodig heeft om de juistheid na te gaan;
- de verwerking onrechtmatig is en u niet wil dat de gegevens gewist worden;
- uw gegevens niet langer nodig zijn voor de verwerkingsdoeleinden, maar u deze wel nodig heeft in het kader van een rechtsvordering;
- u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, en dit in afwachting van de belangenafweging die HospiPlus moet uitvoeren.

De beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens wordt opgeheven wanneer:

- u hiervoor toestemming geeft;
- de verwerking nodig is in het kader van een rechtsvordering;
- de verwerking nodig is voor de bescherming van de rechten van anderen;
- de verwerking nodig is om redenen van algemeen belang.

Alvorens de beperking van de verwerking wordt opgeheven, zal HospiPlus u hierover informeren.

Indien uw gegevens aan derden werden verstrekt, zal HospiPlus uw verzoek tot beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens ook aan deze derden overmaken, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel moeite vraagt. Op uw verzoek zal HospiPlus de identiteit van deze derden kenbaar maken.

### **7.5. Recht op overdraagbaarheid van gegevens**

Wanneer HospiPlus uw persoonsgegevens geautomatiseerd verwerkt op basis van uw toestemming of in het kader van de uitvoering van een overeenkomst, heeft u het recht om die gegevens in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm te verkrijgen, zodat u deze aan een andere verwerkingsverantwoordelijke kunt doorgeven. U mag HospiPlus ook vragen om deze doorgifte in uw plaats te doen, voor zover dit technisch haalbaar is.

### **7.6. Recht op bezwaar**

U heeft het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, en dit om redenen die verband houden met uw specifieke situatie, wanneer de verwerking stoelt op een gerechtvaardigd of algemeen belang. Er zal evenwel geen rekening gehouden worden met uw verzoek indien het gerechtvaardigd belang van HospiPlus zwaarder doorweegt dan het uwe, of indien de verwerking van uw persoonsgegevens nodig blijft in het kader van een rechtsvordering.

U hebt eveneens het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens ten behoeve van prospectie of direct marketing. Dit houdt eveneens uw recht in bezwaar te maken tegen profilering, voor zover deze verband houdt met prospectie of direct marketing.

### **7.7. Recht op intrekking van uw toestemming**

Wanneer de verwerking van uw persoonsgegevens berust op uw toestemming, kunt u deze toestemming te allen tijde terug intrekken.

Wanneer u uw toestemming intrekt voor de verwerking van uw medische gegevens, kan het voorvallen dat HospiPlus geen gevolg kan geven aan uw verzoek tot tussenkomst, in zoverre deze medische gegevens essentieel zijn voor de berekening van de omvang van de tegemoetkoming.

De intrekking van uw toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking ervan.

### **7.8. Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming**

U heeft het recht om u te verzetten tegen besluiten die uitsluitend op een geautomatiseerde verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd zijn en die voor u rechtsgevolgen met zich meebrengen. Dit is echter niet mogelijk als geautomatiseerde besluitvorming noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met u, dit wettelijk toegestaan is of deze aanpak gebaseerd is op uw uitdrukkelijke toestemming.

Ongeacht het voorgaande, hebt u in alle gevallen het recht om de tussenkomst van één van de medewerkers van HospiPlus te vragen en uw standpunt mee te delen, dan wel het genomen besluit te betwisten.



## HOOFDSTUK VIII. HOE LANG WORDEN UW PERSOONSgegevens BEWAARD?

HospiPlus bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de verwerking waarvoor ze verzameld werden. Na de verwezenlijking van deze doelstellingen worden uw persoonsgegevens gewist, dan wel gepseudonimiseerd of geanonimiseerd.

Dit betekent dat de verwerkte gegevens bewaard worden voor de volledige duur van de verzekeringsovereenkomst, de wettelijk voorgeschreven termijn, evenals iedere andere bewaartermijn die door de toepasselijke wet- en regelgeving zou worden opgelegd. De bewaartermijn varieert naargelang het soort gegevens en de regelgevingen.

## HOOFDSTUK IX. HOE WORDEN UW PERSOONSgegevens BESCHERMD?

HospiPlus neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een passend niveau van beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen.

Zo heeft de maatschappij bijvoorbeeld een functionaris voor gegevensbescherming en een informatieveiligheidsconsulent aangesteld welke verantwoordelijk zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens en de informatiebeveiliging. Daarnaast worden ook alle medewerkers van HospiPlus geacht te handelen als actoren voor de beveiliging van de gegevens die hen toevertrouwd werden en dienen zij strikte deontologische regels na te leven. Verder worden ook de nodige maatregelen genomen om de toegang tot de IT-systemen afdoende te beveiligen.

Elke inbreuk in verband met persoonsgegevens wordt intern geregistreerd, en indien nodig, geëscaleerd naar de gegevensbeschermingsautoriteit.

## HOOFDSTUK X. HOE OEFENT U UW RECHTEN UIT EN WAAR KAN U TERECHT MET ANDERE VRAGEN OF KLACHTEN?

Om uw rechten uit te oefenen, kunt u de functionaris voor gegevensbescherming van HospiPlus contacteren en dit door een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag te richten aan VMOB HospiPlus, Statieplein 12, 9300 Aalst, waarbij u een kopie van de voor- en achterkant van uw identiteitskaart voegt.

HospiPlus verbindt zich ertoe u onverwijld te informeren over het door de maatschappij gegeven gevolg aan uw verzoek en de genomen maatregelen, en dit uiterlijk 1 maand na ontvangst ervan. Als HospiPlus beslist uw rechten niet toe te kennen, wordt u hierover eveneens binnen dezelfde termijn geïnformeerd.

Andere vragen, opmerkingen of klachten in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u eveneens richten aan de functionaris voor gegevensbescherming van HospiPlus:

- postadres: VMOB HospiPlus, Statieplein 12, 9300 Aalst;
- e-mailadres: [privacy@hospiplus.be](mailto:privacy@hospiplus.be).

Mocht u niet tevreden zijn met de behandeling van uw verzoek of klacht door HospiPlus, dan kan u hierover schriftelijk een klacht neerleggen bij de gegevensbeschermingsautoriteit (post: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel of per e-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)).