



# Privacyverklaring van de Christelijke Mutualiteit

M100 Privacy

LCM-ANMC



I.	Inleiding.....	4
II.	Wat is een verwerking van persoonsgegevens? Enkele verduidelijkende begrippen.....	4
III.	Waarvoor verwerkt CM je gegevens? .....	5
1.	Verwerkingsverantwoordelijke van jouw gegevens .....	5
2.	Voor welke doeleinden mag CM jouw persoonsgegevens verwerken?.....	6
a)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het algemeen? .....	6
b)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de verplichte verzekering en sociale zekerheid? .....	6
1.	CM gebruikt jouw gegevens in het kader van verplichte verzekering.....	6
2.	Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de verplichte verzekering en de sociale zekerheid? .....	7
3.	Hoelang bewaren we jouw gegevens in kader van verplichte verzekering .....	9
c)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de aanvullende verzekering : Diensten en Voordelen?.....	9
1.	CM gebruikt jouw gegevens in het kader van aanvullende verzekering .....	9
2.	Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de aanvullende verzekering? .....	9
3.	Hoelang bewaren we jouw gegevens in kader van aanvullende verzekering? .....	11
d)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de facultatieve verzekeringen?.....	11
1.	CM-MediKo Plan, CM-Hospitaalplan, CM-Hospitaalfix en Fix Extra .....	11
2.	MC Assure .....	11
e)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de promotie, direct marketing en ledenwerving ? .....	11
f)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van profiling?.....	12
g)	Voor welke doeleinden wisselt CM jouw persoonsgegevens uit met andere entiteiten of derden mits je toestemming?.....	12
h)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van chat- en telefoongesprekken? .....	12
i)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van camerabewaking? .....	12



j)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de aanwerving van nieuwe medewerkers? .....	13
k)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens met behulp van Artificiële Intelligentie? .....	13
l)	Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van jouw arbeidsongeschiktheidsdossier of dossier beroepsherinschakeling? .....	13
IV.	Welke persoonsgegevens verwerkt CM van jou? .....	13
a)	Categorieën persoonsgegevens .....	13
1.	Gewone persoonsgegevens : .....	13
2.	Bijzondere persoonsgegevens: .....	14
b)	Van wie of van welke bron krijgt CM gegevens over jou? .....	14
c)	Welke medewerkers verwerken jouw persoonsgegevens?.....	15
d)	Verwerking persoonsgegevens op basis van geautomatiseerde besluitvorming .....	15
e)	Aan wie geeft CM jouw persoonsgegevens door? .....	15
f)	CM kan jouw gegevens ook verwerken in geval van:.....	18
1.	Bezoek aan CM website: .....	18
2.	Je wil voor CM werken .....	18
3.	Je bent zorgverlener .....	18
g)	Doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) .....	18
V.	Hoe worden jouw gegevens beveiligd ? .....	19
VI.	Welke zijn jouw rechten op het vlak van persoonsgegevens? .....	19
a)	Recht van inzage .....	19
b)	Recht op rectificatie of aanpassing van je gegevens .....	19
c)	Je toestemming intrekken .....	20
d)	Geautomatiseerde individuele besluitvorming (profilering) .....	20
e)	Recht van bezwaar .....	20
f)	Recht op gegevenswissing (recht op vergetelheid) .....	20
g)	Recht op beperking van de verwerking .....	21
h)	Recht op overdraagbaarheid van de gegevens.....	21
VII.	Hoe kun je je rechten uitoefenen ? .....	22



VIII. Hoe kun je contact opnemen of een klacht indienen ? .....	22
a) Algemeen .....	22
b) Data Protection Officer .....	22
c) Gegevensbeschermingsautoriteit .....	22

## I. Inleiding

De Christelijke Mutualiteit (hierna: CM) respecteert je privacy in overeenstemming met de geldende wetgeving, ongeacht of je lid bent of niet, een zorgverlener, geïnteresseerd om te werken bij CM of een bezoeker van de website [www.cm.be](http://www.cm.be).

CM streeft ernaar om je op een transparante en duidelijke manier te informeren over:

- Wat is een verwerking van persoonsgegevens? Enkele definities;
- Als verwerkingsverantwoordelijke, voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens?;
- Welke persoonsgegevens verwerkt CM van jou en op welke manier?;
- Wat zijn jouw rechten betreffende je persoonsgegevens en hoe kun je ze uitoefenen?;
- En hoe kun je ons contacteren?

---

## II. Wat is een verwerking van persoonsgegevens? Enkele verduidelijkende begrippen

- **“Persoonsgegevens”**: *alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”) (dus bijvoorbeeld geen vennootschap); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke,*



*fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;*

- **"Verwerking"**: *een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;*
- **"Verwerkingsverantwoordelijke"**: *een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;*
- **"Verwerker"**: *een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;*

### III. Waarvoor verwerkt CM je gegevens?

#### 1. Verwerkingsverantwoordelijke van jouw gegevens

Je persoonsgegevens worden verwerkt door :

- De Landsbond der Christelijke Mutualiteiten, met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België met ondernemingsnummer 0411.702.543;
- De Christelijke Mutualiteit Vlaanderen met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België, met ondernemingsnummer 0874.853.490
- De Mutualité Chrétienne met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België, met ondernemingsnummer 0411.784.794
- De Regionale maatschappijen van onderlinge bijstand (RMOB) Brussel, met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België, met ondernemingsnummer 0713.670.669
- De Regionale maatschappijen van onderlinge bijstand (RMOB) Wallonië, met zetel, Rue de Fernelmont 42, 5020 Champion-Namur, België, met ondernemingsnummer 0713.671.758



Leden die zich aansluiten bij CM, worden lid van het door hen gekozen ziekenfonds of aan Franstalige kant bij de Regionale maatschappijen van onderlinge bijstand, alsook bij de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten

## 2. Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens?

### a) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het algemeen?

Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk om:

- je te identificeren, te contacteren en je correct te adviseren;
- voor het beheer van je dossier;
- voor een goede sociale zekerheid.

Als ziekenfonds heeft CM volgende hoofdpodrachten:

- a) het uitvoeren van de **verplichte verzekering** voor geneeskundige verzorging en uitkeringen (wet van 14 juli 1994);
- b) het financieel tussenkomen voor hun leden in de kosten van de preventie en behandeling van ziekte en invaliditeit of het toekennen van uitkeringen in geval van arbeidsongeschiktheid of wanneer zich een toestand voordoet waarbij het fysiek, psychisch of sociaal welzijn wordt bevorderd (dit is de **aanvullende verzekering, de CM-Diensten en -Voordelen**);
- c) het verlenen van hulp, voorlichting, begeleiding en bijstand met het oog op het bevorderen van het fysiek, psychisch of sociaal welzijn, onder meer bij het vervullen van de hogervermelde opdrachten (art 3. Wet van 6-8-1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen).

### b) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de verplichte verzekering en sociale zekerheid?

#### 1. *CM gebruikt jouw gegevens in het kader van verplichte verzekering*

In het kader van de verplichte verzekering geneeskundige verzorging en uitkeringen verwerkt CM alle noodzakelijke persoonsgegevens om de volgende hoofdpodrachten en doelstellingen naar behoren te kunnen uitvoeren:

- Voor de verzekeraarbaarheid van de leden: beheer van je rechten tot terugbetaling van gezondheidszorg (maximumfactuur, verhoogde tegemoetkoming), als gerechtigde of persoon ten laste;
- Voor de tussenkomst in de gezondheidskosten in België en in het buitenland, als lid of zorgverlener: beheer van alle al dan niet terugbetaalbare preventieve of



gezondheidszorgprestaties en benodigdheden die door erkende zorgverstrekkers en verzorgingsinstellingen in België of in het buitenland verleend en aan CM meegedeeld werden;

- Voor de machtigingen door de adviserende arts voor bepaalde gezondheidszorg of benodigdheden en voor de functionele revalidatie;
- Voor het beheer van dossiers uitkeringen: arbeidsongeschiktheid, zwangerschap, evaluatie, betalingen, socio-professionele herinschakelingstraject;
- Voor het beheer van geschillen : betwistingen van de beslissingen van CM en/of van het RIZIV, terugvorderingen van onverschuldigde betalingen, terugvorderingen van de gezondheidskosten en uitkeringen veroorzaakt door een aansprakelijke derde;
- Voor de informatie en begeleiding, al dan niet proactief, van personen, desgevallend via de Dienst Maatschappelijk werk, om hen toe te laten hun rechten volledig te laten gelden en om hun fysiek, psychisch of sociaal welzijn te bevorderen;
- Voor het beheer van je contacten met onze diensten door om het even welk gebruikt kanaal : face to face, brief, telefoon, SMS, e-mail, chat, website ...;
- Voor het goede beheer en de verbetering van onze diensten, van het stelsel van de sociale zekerheid en van de volksgezondheid en voor de fraudebestrijding, dankzij audits, enquêtes, studies, wetenschappelijke, statistische of historische onderzoeken en door middel van veiligheid- en beschermingsmaatregelen voor personen, goederen en gegevens;
- Voor het naleven van onze wettelijke verplichtingen onder andere als verzekeringsinstelling ten opzichte van de Controledienst van de Ziekenfondsen, van het RIZIV en van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid.

## ***2. Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de verplichte verzekering en de sociale zekerheid?***

- Voor het beheer van de verplichte verzekering verwerkt CM de gegevens op basis van volgende artikels in de Algemene Verordening Gegevensbescherming:
  - Artikel 6.1 c: om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op CM rust;
  - Artikel 6.1 e: taak van algemeen belang;
  - Artikel 6.1 f: gerechtvaardigde belangen (veiligheid, bescherming);
  - Artikel 6.1 d en artikel 9.2 c: vitale belangen van de betrokkene;



- Artikel 9.2 b: sociale zekerheids- en sociale beschermingsrecht;
  - Artikel 9.2 f: de verwerking is noodzakelijk voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
  - Artikel 9.2 g: redenen van zwaarwegend algemeen belang op basis van Belgisch recht;
  - Artikel 9.2 h: beoordeling van de werkcapaciteit, gezondheidszorg of sociale zorg, beheer van de gezondheidszorg of diensten voor sociale bescherming;
  - Artikel 9.2 i: om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid;
  - Artikel 9.2 j en artikel 89: archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistieken;
  - Artikel 87: nationaal identificatienummer/rijksregisternummer.
- CM baseert zich ondermeer op volgende specifieke wetten en uitvoeringsbesluiten:
- 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 15 januari 1990 over de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, KB van 4 februari 1997 en andere;
  - 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 en andere;
  - 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;
  - Wet van 13 december 2006 houdende diverse bepalingen betreffende gezondheid;
  - Wet van 21 augustus 2008 over het platform eHealth;
  - Decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid;
  - Decreet 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming;
  - Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
  - Decreet van 8 november 2018 betreffende de verzekeringsinstellingen en houdende wijziging van het Waalse Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid;
  - Besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid;
  - Ordonnantie van 21 december 2018 betreffende de Brusselse verzekeringsinstellingen in het domein van de gezondheidszorg en de hulp aan personen.





### **3. *Hoelang bewaren we jouw gegevens in kader van verplichte verzekering***

CM zal jouw persoonsgegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van de wettelijke verplichtingen en binnen het kader van onze activiteiten. CM is voor het bewaren van bepaalde persoonsgegevens gebonden aan wettelijke bewaartermijnen. Schrijft de wet geen termijn voor? Dan kunnen de persoonsgegevens worden bewaard gedurende een termijn die CM zelf noodzakelijk acht voor het efficiënt uitvoeren van de verplichte verzekering.

### **c) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de aanvullende verzekering : Diensten en Voordelen?**

#### **1. *CM gebruikt jouw gegevens in het kader van aanvullende verzekering***

CM biedt een uitgebreid pakket aan diensten en voordelen in aanvulling op jouw verplichte ziekteverzekering. Ook hier moet CM bepaalde persoonsgegevens kunnen verzamelen en verwerken:

- om te kunnen beoordelen of je dossier in orde is om te genieten van de diensten en voordelen;
- om deze diensten en voordelen voor jou te organiseren, desgevallend met de hulp van **verwerkers van CM**;
- om je al dan niet proactief te informeren en te begeleiden om je rechten volledig te laten gelden en om je fysiek, psychisch of sociaal welzijn te bevorderen;
- voor het beheer van je contacten met onze diensten door om het even welk gebruikt kanaal: face to face, telefoon, SMS, e-mail, chat, website, brief ...;
- voor het goede beheer en de verbetering van onze diensten, van het stelsel van de sociale zekerheid en van de volksgezondheid en voor de fraudebestrijding, dankzij audits, enquêtes, studies, wetenschappelijke, statistische of historische onderzoeken en door middel van veiligheid- en beschermingsmaatregelen voor personen, goederen en gegevens;
- voor het naleven van onze wettelijke verplichtingen onder andere als verzekeringsinstelling ten opzichte van de Controledienst van de Ziekenfondsen.

#### **2. *Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de aanvullende verzekering?***

- Voor het beheer van de aanvullende verzekering verwerkt CM de gegevens op basis van volgende artikels in de Algemene Verordening Gegevensbescherming:
  - Artikel 6.1c: om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op CM rust;
  - Artikel 6.1 e: taak van algemeen belang;
  - Artikel 6.1 f: gerechtvaardigde belangen (veiligheid, bescherming);
  - Artikel 6.1 d en artikel 9.2 c: vitale belangen van de betrokkene;
  - Artikel 9.2 b: sociale zekerheids- en sociale beschermingsrecht;



- Artikel 9.2.f: de verwerking is noodzakelijk voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
  - Artikel 9.2 g: redenen van zwaarwegend algemeen belang op basis van Belgisch recht;
  - Artikel 9.2 h: voor doeleinden van preventieve of arbeidsgeneeskunde, voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, medische diagnoses, het verstrekken van gezondheidszorg of sociale diensten of behandelingen dan wel het beheren van gezondheidszorgstelsels en -diensten of sociale stelsels en diensten;
  - Artikel 9.2 i: om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid;
  - Artikel 9.2 j en artikel 89: archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek;
  - Artikel 87: nationaal identificatienummer/rijksregisternummer;
- CM baseert zich ondermeer op de volgende specifieke wetten en hun uitvoeringsbesluiten:
- 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 15 januari 1990 over de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, KB van 4 februari 1997 en andere;
  - 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 en andere;
  - 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;
  - Wet van 13 december 2006 houdende diverse bepalingen betreffende gezondheid;
  - Wet van 21 augustus 2008 over het platform eHealth;
  - Wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering
  - Decreet 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming
  - Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
  - Decreet van 8 november 2018 betreffende de verzekeringsinstellingen en houdende wijziging van het Waalse Wetboek van Sociale Actie en Gezondheid
  - Ordonnantie van 21 december 2018 betreffende de Brusselse verzekeringsinstellingen in het domein van de gezondheidszorg en de hulp aan personen



### **3. Hoelang bewaren we jouw gegevens in kader van aanvullende verzekering?**

CM zal jouw persoonsgegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van de wettelijke verplichtingen en binnen het kader van onze activiteiten. CM is in bepaalde gevallen gebonden aan wettelijke bewaartermijnen voor het bewaren van bepaalde persoonsgegevens. Schrijft de wet geen termijn voor? Dan kunnen de persoonsgegevens worden bewaard gedurende een termijn die CM zelf noodzakelijk acht voor het efficiënt uitvoeren van de aanvullende verzekering.

#### **d) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de facultatieve verzekeringen?**

##### **1. CM-MediKo Plan, CM-Hospitaalplan, CM-Hospitaalfix en Fix Extra**

Als je CM-lid bent, kan je mits betaling van een premie een facultatieve CM-verzekering afsluiten: CM-MediKo Plan, CM-Hospitaalplan, CM-Hospitaalfix en Fix Extra.

Deze verzekeringen worden georganiseerd door de Maatschappij van onderling bijstand (MOB)–Verzekeringen CM-Vlaanderen met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België. Deze laatste is dus de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens voor deze facultatieve verzekeringen.

De Christelijke Mutualiteit Vlaanderen verwerkt, als verzekeringsagent, deze persoonsgegevens op instructie van de MOB Verzekeringen CM-Vlaanderen. Hierbij de link naar de privacyverklaring van [CM-verzekeringen](#).

##### **2. MC Assure**

Als je CM-lid bent, kan je mits betaling van een premie een facultatieve CM-verzekering afsluiten: Hospi + 100, Hospi + 200, Dento +. Deze verzekeringen worden georganiseerd door de 'verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand MC Assure' met zetel Haachtsesteenweg 579, bus 40, 1031 Schaarbeek, België. Deze laatste is dus de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens voor deze facultatieve verzekeringen. De Mutualité Chrétienne verwerkt, als verzekeringsagent, deze persoonsgegevens op instructie van MC Assure. Hierbij de [link naar de privacyverklaring van MC Assure](#).

#### **e) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de promotie, direct marketing en ledenwerving ?**

CM verzamelt en verwerkt je persoonsgegevens op basis van je toestemming die je rechtstreeks aan CM of aan een derde (adressenbestandenmakelaars ...) hebt gegeven: naar aanleiding van een wedstrijd, een beurs, in het kader van een App, inschrijving op een newsletter, activiteit ...

##### **Bewaartermijn**

- CM verwerkt jouw gegevens voor deze doeleinden voor een maximum van 3 jaar voor de niet-leden, vanaf het ontvangst van "opt-in" en voor de ex-leden te rekenen vanaf mutatie.



- Indien je ingeschreven bent voor de nieuwsbrieven (bijvoorbeeld CM-Zine en/of CM-Informatie en/of MC-news) worden deze 'opt-ins' langer dan drie jaar bewaard na mutatie. Je hebt namelijk je toestemming verleend om deze nieuwsbrieven te ontvangen. Je kan je natuurlijk wel steeds uitschrijven zodat je deze nieuwsbrieven niet langer ontvangt.

f) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van profiling?

CM kan jouw persoonsgegevens verwerken om een profiel van jou op te stellen. Hieruit kan CM nuttige informatie afleiden om de relatie met jou te verbeteren.

g) Voor welke doeleinden wisselt CM jouw persoonsgegevens uit met andere entiteiten of derden mits je toestemming?

In de mate dat je hiervoor je toestemming hebt gegeven, wisselt CM gegevens uit bijvoorbeeld, de MOB Verzekeringen CM-Vlaanderen, MC-Assure of universiteiten. Dit om je dossier vlotter te kunnen laten behandelen of voor andere doeleinden waarvoor je je toestemming hebt gegeven (deelname aan enquêtes ...).

h) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van chat- en telefoongesprekken?

CM kan in sommige gevallen via haar telefoon- of chatgesprekken de informatie beluisteren, opnemen en analyseren. Dit om onze dienstverlening te verbeteren of in het kader van bewijsvoering bij betwisting. Hierover word je steeds op voorhand geïnformeerd.

**Bewaartermijn:**

- Telefoon: drie maanden voor opleiding en coaching van de medewerkers en verbetering van de diensten. Achttien maanden in het kader van klachten.
- Chat: drie maanden voor opleiding en coaching van de medewerkers en verbetering van de diensten. Vierentwintig maanden in het kader van klachten.

i) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van camerabewaking?

CM kan camera's gebruiken in en rond de kantoren en gebouwen waar het actief is.

**Bewaartermijn:**

- Beeldopnames van bewakingscamera's in en rond de gebouwen van CM (aangeduid met een sticker) worden maximaal een maand bewaard. Deze termijn kan verlengd worden als blijkt dat de beelden nuttig kunnen zijn en enige bewijswaarde hebben voor bijvoorbeeld een misdrijf.



j) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van de aanwerving van nieuwe medewerkers?

Hiervoor is er een aparte privacy policy: <https://www.cm.be/jobs/privacy>

k) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens met behulp van Artificiële Intelligentie?

CM maakt gebruik van artificiële intelligentie om de dienstverlening en haar processen te optimaliseren. CM gebruikt dit bijvoorbeeld voor:

- datanalyse (bv.chat),
- schriftherkenning (getuigschriften, offertes) ,
- verwerken van ledenmutaties.

l) Voor welke doeleinden verwerkt CM jouw persoonsgegevens in het kader van jouw arbeidsongeschiktheidsdossier of dossier beroepsherinschakeling?

Voor het beheer van jouw arbeidsongeschiktheidsdossier of dossier beroepsherinschakeling worden de gegevens van je medisch dossier verwerkt door de adviserend-arts die verantwoordelijk is voor jouw dossier. Indien nodig worden deze gegevens gedeeld met de medewerker(s) van de adviserende arts of met andere adviserende artsen van het ziekenfonds. Deze personen (adviserende artsen en medewerkers) zijn eveneens onderworpen aan het beroepsgeheim. Deze bevoegheidsdelegatie aan de medewerkers vindt plaats op basis van Art. 153 § 4 van de Wet 14 juli 1994 betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen.

## IV. Welke persoonsgegevens verwerkt CM van jou?

### a) Categorieën persoonsgegevens

Naargelang de gegevens die je meedeelt en in functie van de verschillende doelstellingen als Landsbond en ziekenfonds, verwerkt CM naargelang de type betrokken personen de volgende categorieën :

#### 1. *Gewone persoonsgegevens :*

- a) Identificatiegegevens: naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres ...
- b) Elektronische identificatiegegevens: IP-adressen, cookies, verbindingsmomenten ...
- c) Persoonlijke kenmerken: leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat, nationaliteit.
- d) Samenstelling van het gezin.
- e) Financiële bijzonderheden: rekeningnummer, betalingen ...



- f) Fysieke gegevens: grootte, gewicht ...
- g) Psychische gegevens: persoonlijkheid, karakter ...
- h) Leefgewoonten: tabak, alcoholverbruik, verplaatsingen ...
- i) Vrijtijdsbesteding en interesses.
- j) Lidmaatschappen.
- k) Consumptiegewoonten.
- l) Woningkenmerken.
- m) Opleiding en vorming.
- n) Beroep en betrekking.
- o) Beeldopnamen : camerabewaking, foto's, video's.
- p) Geluidopname: callcenters.

## 2. *Bijzondere persoonsgegevens:*

- a) Gegevens uit het **Rijksregister** en het rijksregisternummer van CM-leden: naam, voornaam, officiële hoofdverblijfplaats, geboortedatum en -plaats, overlijdensdatum en -plaats, geslacht, burgerlijke staat, nationaliteit, samenstelling van het gezin;
- b) Sociale gegevens: gegevens uit de Kruispuntbank van de **sociale zekerheid** of gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de sociale zekerheid. Historiek bijdragebons werknemer, werkloos, pensioen, aansluiting, verzekeraar, RIZIV-nummer van zorgverstrekkers ...;
- c) Persoonsgegevens met betrekking tot de **gezondheid** zijn gegevens waarmee informatie over de gezondheidstoestand van iemand wordt gegeven. Medische verslagen en diagnoses, ziekenhuisgegevens, graad van hulpbehoefendheid, terugbetalingen van gezondheidszorgprestaties, arbeidsongeschiktheid, zwangerschap, geneesmiddelen, genetische gegevens ...;
- d) In het kader van geschillen zal CM ook **strafrechtelijke** en administratieve veroordelingen en strafbare feiten verwerken: terugvorderingen vangezondheidszorg en uitkeringen veroorzaakt door een aansprakelijke derde, fraude;
- e) Op een indirecte manier kan CM in het kader van wetenschappelijk onderzoek uit de gegevens die ze verwerkt gevoelige gegevens afleiden zoals ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, seksueel gedrag of seksuele geaardheid;

## **b) Van wie of van welke bron krijgt CM gegevens over jou?**

Het betreft voornamelijk gegevens die afkomstig zijn:



1. Van jezelf, je wettelijke vertegenwoordiger, of iemand die hiervoor een mandaat of je akkoord heeft gekregen;
2. Van de zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, verpleegkundigen ...) die je geraadpleegd hebt, onder andere via de derdebetalersregeling;
3. Via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid van instellingen van sociale zekerheid en van overheidsdiensten (Federale overheidsdienst Financiën, ...);
4. Van het RIZIV, VAZG, COCOM, AVIQ, MDG, ONE, COCOF, ...;
5. Dataleveranciers (aankoop prospectdata) ;
6. Van de kernactoren inzake het geïntegreerd breed onthaal (CAW, OCMW);

### c) Welke medewerkers verwerken jouw persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk verwerkt door de **bevoegde medewerkers** om hun taken uit te voeren in het kader van de omschreven activiteiten.

De medewerkers zijn hiertoe gebonden door het beroepsgeheim en dienen de discretieplicht na te leven. Dit wordt wettelijk (Wet op de Kruispuntbank, wet over het Rijksregister, art. 458 Strafwetboek, Arbeidswetgeving, ) en deontologisch opgelegd.

Bovendien vereist CM dat haar medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

### d) Verwerking persoonsgegevens op basis van geautomatiseerde besluitvorming

Bepaalde verwerkingen van gegevens gebeuren op een volledig geautomatiseerde manier zonder tussenkomst van een medewerker. Dit gebeurt op basis van de criteria zoals voorzien in het kader van de verplichte en aanvullende verzekering. Bijvoorbeeld: tarifiering van de terugbetalingen, gerechtigde op verhoogde tegemoetkoming, maximumfactuur ...

### e) Aan wie geeft CM jouw persoonsgegevens door?

- **Jouw persoonsgegevens mogen worden doorgegeven aan :**

1. Jezelf, jouw wettelijke vertegenwoordiger (bewindvoerder, bemiddelaar ...),  
jouw vertegenwoordiger (professionele raadsman, advocaat ...)  
of iemand die hiervoor een mandaat of jouw akkoord heeft gekregen,  
dit rechtstreeks of door de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg van jouw keuze;



2. Een toegelaten derde (persoon, instelling, overheid) enkel op basis van een wet, contract, bestaande machtiging van het informatieveiligheidscomité, voorheen Sectoraal Comité (Sociale zekerheid, en gezondheid, Rijksregister);
3. Je zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, verpleegkundigen ...),
  - op jouw verzoek;
  - of in het kader van onze wettelijke opdrachten (verzekeraarbaarheid, globaal medisch dossier, derdebetalersregeling ...) via beveiligde kanalen (eHealth platform, MyCaret, Refac ...);
4. MOB Verzekeringen CM-Vlaanderen (of desgevallend aan de SMA MC Assure) voor je facultatieve verzekeringen mits jouw toestemming of een machtiging van het sectoraal Comité van de Sociale zekerheid en de Gezondheid en van het Rijksregister;
5. CM-Zorgkas voor de Vlaamse Sociale Bescherming ;
6. Instellingen van de sociale zekerheid via het Nationaal Intermutualistisch college (NIC) en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid:
  - Rijksdienst voor de Sociale zekerheid(RSZ);
  - Rijksdienst voor de sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ);
  - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA);
  - Rijksinstituut voor Ziekte-en Invaliditeitsverzekering (RIZIV);
  - Rijksdienst voor Jaarlijkse vakantie (RVJ);
  - Rijksdienst voor Pensioen;
  - FEDRIS (Federaal agentschap voor beroepsrisico's);

Het Nationaal Intermutualistisch College werkt als een filter zodat derden niet weten bij welk ziekenfonds je aangesloten bent.

Voor meer info over de werking van de Kruispunt bank van de sociale zekerheid:

- <https://www.ksz-bcss.fgov.be/nl>
- <https://www.ksz-bcss.fgov.be/nl/over-de-ksz/de-ksz-het-kort/wat-doet-de-ksz-en-hoe-doet-ze-het>

7. Het RIZIV en de Controledienst van de Ziekenfondsen in het kader van hun wettelijke controleopdrachten;
8. Aan de door de gefedereerde aangeduide agentschappen voor welbepaalde taken, aan bijvoorbeeld Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, AVIQ, ...
9. Onze bedrijfsrevisoren die gehouden zijn door een vertrouwelijkheidsplicht;





10. Tegenpartijen, hun advocaten, gerechtsdeurwaarders, deskundigen en aan Justitie ingeval van geschillen;
11. Alle instellingen om je een voordeel toe te kennen op basis van een bevoorrecht statuut (verhoogde tegemoetkoming ...);
12. Je schuldeisers en hun gerechtsdeurwaarders in het kader van een procedure tot uitvoering (beslag, overdracht ...);
13. Een erfgenaam of notaris ingeval van overlijden indien de persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor de vereffening en de verdeling van de nalatenschap en voorzover de voorwaarden voor deze doorgifte zijn vervuld;
14. Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. Op jouw aanvraag kan de wezenlijke inhoud van onderlinge afspraken ter beschikking worden gesteld aan jou;
15. Onze verwerkers;
  - **CM doet voornamelijk beroep op de volgende verwerkers :**
    1. MUTAS ingeval van dringende zorg en assistentie in het buitenland;
    2. Het Intermutualistisch Agentschap (IMA) : statistieken voor het beheer van de sociale zekerheid en van de Volksgezondheid;
    3. Sommige CM-entiteiten waaronder VZW's voor zover ze voor jou diensten en voordelen van CM organiseren of uitvoeren : Kazou, Intersoc, Samana, Okra, Goed, Wiegwijs, herstelverblijven van CM, Ocarina, Altéo, Enéo, Qualias,...
    4. Doccle als digital platform voornamelijk voor de opslag van documenten. Mits je toestemming (Doccle-account en activatie CM-link) kan je ook je documenten raadplegen en de functionaliteiten van Doccle gebruiken;
    5. ICT verwerkers;
    6. Mailingfirma's;
    7. Onze advocaten en gerechtsdeurwaarders, deskundigen;
    8. Zorgvuldig geselecteerde leveranciers die in het kader en uitvoering van de aan hen toegekende opdracht jouw persoonsgegevens dienen te verwerken.



## f) CM kan jouw gegevens ook verwerken in geval van:

### 1. *Bezoek aan CM website:*

- Bij het invullen van een formulier op de website, worden de meegedeelde gegevens verwerkt afhankelijk van de door de context bepaalde doeleinden waarin deze werden opgevraagd, (bijvoorbeeld een informatieaanvraag, inschrijving voor een activiteit, informatie over vrijwilligerswerk...);  
Je kan je aanmelden op 'Mijn CM' (of sommige andere CM-applicaties) met je eID via CSAM of Itsme, in dat geval worden er ook persoonsgegevens verwerkt (rijksregisternummer) om je te identificeren, te authenticeren en om jouw gegevens op te halen uit onze systemen. Jouw eID wordt mogelijk ook opgevraagd en uitgelezen (met jouw toestemming) bij een bezoek in één van onze kantoren.
- Wat CM verwerkt en de gebruiker niet ziet (bijvoorbeeld je IP-adres, het browsertype, besturingssysteem van je computer en het aantal bezoeken en de bezochte pagina's). Meer informatie hierover vind je terug in het [Cookiebeleid](#).

### 2. *Je wil voor CM werken*

Zie aparte privacyverklaring <https://www.cm.be/jobs/privacy>

### 3. *Je bent zorgverlener*

In dat geval verwerkt CM enkel de persoonsgegevens met betrekking tot jouw activiteiten als zorgverlener en dit in het kader van de hoger beschreven doelstellingen. Wij zijn in het bijzonder gemachtigd om jouw naam en adres te publiceren die we ontvangen van het RIZIV om onze leden te informeren over jouw conventionering.

Indien je deze gegevens wenst te verbeteren:

<https://www.cm.be/selfservice/zorgverleners/app#>

## g) Doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Jouw gegevens kunnen buiten de EER (=Europese Unie, Noorwegen, Lichtenstein en IJsland) gestuurd worden als dat:

- bepaald is in de verplichte verzekering ( reden van algemeen belang art 49 1.d);
- nodig is voor de uitvoering van maatregelen die getroffen moeten worden vooraleer het contract af te sluiten en op jouw verzoek;
- nodig is voor jouw levensbelang;
- in jouw belang is om een contract af te sluiten met een derde of een met een derde afgesloten of nog te sluiten contract uit te voeren;



- voorzien is in een verwerkingsovereenkomst waarin de vereiste contractuele clausules werden opgenomen;
- uitdrukkelijk met jouw toestemming is.

## V. Hoe worden jouw gegevens beveiligd ?

- We nemen passende maatregelen om de veiligheid, de integriteit en de beschikbaarheid van je gegevens te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek, de omvang en de context van de verwerkingsdoeleinden en het type persoonsgegevens.
- CM neemt gepaste fysieke, administratieve, organisatorische en technische veiligheidsmaatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, onbevoegd gebruik en onbevoegde onthulling.
- CM legt haar verwerkers contractueel dezelfde veiligheidsmaatregelen op.

## VI. Welke zijn jouw rechten op het vlak van persoonsgegevens?

De betrokken persoon beschikt over bepaalde rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens voor zover deze niet in strijd zijn met de wettelijke verplichtingen waaraan CM onderworpen is of de aan CM toevertrouwde taken van openbaar belang. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend overeenkomstig de toepasselijke regelgeving.

### a) **Recht van inzage**

Als betrokkene heb je inzagerecht in de gegevens die op jou betrekking hebben en die door CM worden verwerkt. Wanneer je hierom verzoekt, kan er een kopij van jouw persoonsgegevens worden afgeleverd.

Je kan een kopij opvragen van je persoonsgegevens voor zover dit geen inbreuk maakt op de rechten en vrijheden van anderen.

### b) **Recht op rectificatie of aanpassing van je gegevens**

Je kunt op elk moment verzoeken om onjuiste gegevens te corrigeren of om jouw gegevens te vervolledigen.

Voor de aanpassing van jouw gegevens betreffende jouw burgerlijke staat, richt je je in de eerste plaats tot de dienst bevolking van jouw gemeente. CM kan echter de gegevens van het nationale register, dat de authentieke bron van sociale zekerheid is, niet wijzigen.



Vergeet niet om ons zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van elke verandering in jouw situatie.

**c) Je toestemming intrekken**

Als de verwerking van jouw persoonsgegevens gebaseerd is op jouw toestemming, heb je het recht om jouw toestemming op elk gewenst moment in te trekken zonder een reden op te geven. Het intrekken van je toestemming verandert niets aan de geldigheid van de verwerkingen die gebeurd zijn voor die intrekking.

**d) Geautomatiseerde individuele besluitvorming (profilering)**

Je hebt het recht om niet uitsluitend aan een geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering, te worden onderworpen. Sommige gegevensverwerkingen verlopen immers volledig geautomatiseerd zonder tussenkomst van de medewerker.

Als je het niet eens bent met het verloop van een volledig geautomatiseerd proces, kun je CM contacteren. Zo kun je toch een tussenkomst van een CM-medewerker vragen of laten weten waarom je dit betwist.

**e) Recht van bezwaar**

Ben je het niet eens met de manier waarop CM bepaalde gegevens verwerkt? Dan kun je je daartegen verzetten.

- Zonder reden, in geval van verzet tegen behandeling voor direct marketing en prospectiedoeleinden;
- Als jouw gegevens worden verwerkt in het kader van een taak van algemeen belang, moet je jouw specifieke situatie motiveren. CM kan deze gegevens nog steeds verwerken als er dwingende gerechtvaardigde redenen zijn voor die verwerking die voorrang hebben op jouw belangen of de uitoefening van een rechtsvordering;
- Als jouw gegevens worden verwerkt voor wetenschappelijke of historische onderzoeksdoeleinden of voor statistische doeleinden, kun je bezwaar maken om redenen die verband houden met jouw specifieke situatie. Tenzij de verwerking noodzakelijk is om een taak van algemeen belang te vervullen.

**f) Recht op gegevenswissing (recht op vergetelheid)**

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te wissen indien blijkt dat CM deze gegevens onrechtmatig verwerkt:

- Als de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden van de behandeling;
- Als je jouw toestemming hebt ingetrokken en er geen andere wettelijke basis is voor deze behandeling;
- Als jouw verzet tegen de verwerking gegrond is;



- Als de behandeling illegaal is;
- Als het wettelijk is opgelegd;
- Als de gegevens betrekking hebben op een kind jonger dan 16 jaar en zijn verzameld via een applicatie of website ("Information Society Service").

#### **g) Recht op beperking van de verwerking**

Je kunt het gebruik van jouw persoonsgegevens beperken:

- Tot de tijd om de juistheid te controleren van de gegevens die je betwist;
- Als je je verzet tegen het illegaal verwijderen van gegevens die door CM zijn verwerkt;
- Als je je verzet tegen het verwijderen van gegevens die CM niet langer nodig heeft, maar die noodzakelijk zijn om een recht voor de rechtbank te vinden, uit te oefenen of te verdedigen;
- Tot de tijd om te controleren of de legitieme redenen voor CM voorrang hebben op het jouwe in het geval je je verzet tegen de behandeling van deze gegevens door een beroep te doen op jouw specifieke situatie.

CM zal dan de verwerking van dergelijke persoonsgegevens tot hun bewaring moeten beperken. Elke andere verwerking is toegestaan met jouw toestemming, of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een recht in een gerechtelijke zaak of om een derde partij te beschermen, of om belangrijke redenen van openbaar belang. Indien dit het geval is, zal CM je op de hoogte brengen voordat deze beperkende behandeling wordt opgeheven.

#### **h) Recht op overdraagbaarheid van de gegevens**

Je hebt het recht om de persoonsgegevens die je aan CM hebt verstrekt, aan jou of rechtstreeks aan een derde te laten overdragen. Dit kan voor zover dit niet door privacywetgeving of andere wettelijke regels wordt beperkt. Dit recht kan alleen worden uitgeoefend als jouw gegevens uitsluitend verwerkt werden op basis van jouw toestemming of een contract en als deze verwerking gebeurt met behulp van geautomatiseerde processen. Dit betreft dus geen verplichte verzekering of aanvullende verzekering.

In geval van mutatie zendt CM de wettelijk verplichte informatie door naar de nieuwe verzekeraar.



## VII. Hoe kun je je rechten uitoefenen ?

- Indien je een van bovenstaande privacyrechten wenst uit te oefenen, kun je altijd contact met ons opnemen.
- Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wilt uitoefenen. Enkel op die manier kan CM je vraag concreet en correct behandelen. Om zeker te zijn dat de betrokkene zijn eigen privacyrechten wenst uit te oefenen, kan CM ter identificatie om een kopij van de identiteitskaart verzoeken.

## VIII. Hoe kun je contact opnemen of een klacht indienen ?

### a) Algemeen

Je kunt voor een vraag, opmerking of aanvraag voor de uitoefening van je rechten altijd contact met ons opnemen:

- Via het [online contactformulier](#) of [aanvraagformulier voor je recht van inzage](#);
- Via de module “[Mijn CM](#)” voor de rectificatie van ledengegevens;
- Per brief naar de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten, Haachtsesteenweg 579, 1031 Schaarbeek, België;
- Door te bellen naar het [contactcenter van je ziekenfonds](#);
- Via een [afspraak bij je ziekenfonds](#);
- Door langs te gaan bij je [CM-consulent](#).

### b) Data Protection Officer

Indien je vindt dat bovenstaande kanalen je niet kunnen helpen, dan kan je ook onze Functionaris voor Gegevensbescherming (= “Data Protection Officer”) contacteren.

Dit kan zowel:

- Schriftelijk: door een brief te sturen t.a.v. de *Data Protection Officer* naar Landsbond der Christelijke Mutualiteiten, Haachtsesteenweg 579, 1031 Schaarbeek, België.
- Per mail: naar [privacy@cm.be](mailto:privacy@cm.be)

### c) Gegevensbeschermingsautoriteit

Je kunt je rechtstreeks tot ons wenden of je kunt [contact opnemen](#) met de Gegevensbeschermingsautoriteit.



Contactgegevens:

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact>

Gegevensbeschermingsautoriteit Drukpersstraat 35, 1000 Brussel