



# Déclaration vie privée de Partena- Mutualité Libre

Date : 17 octobre 2022

## Déclaration vie privée de Partena – Mutualité Libre

### Table des matières

Déclaration vie privée de .....	1
Partena- Mutualité Libre.....	1
<b>Partie 1 : C'est ensemble que nous devons veiller au respect de votre vie privée. ....</b>	<b>4</b>
1.2. Partena – Mutualité Libre – responsable du traitement ou sous-traitant.....	4
1.3 Contactez-nous si vous avez des questions sur le traitement de vos données.....	5
<b>Partie 2 : Vous avez droit au respect de votre vie privée. ....</b>	<b>6</b>
2.1 Vous avez le droit d'accéder à vos données .....	6
2.2. Vous pouvez demander une rectification de vos données .....	6
2.3. Vous pouvez demander l'effacement de vos données.....	7
2.4. Vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique de vos données .....	7
2.5. Vous pouvez vous opposer à une décision exclusivement basée sur un traitement automatisé .....	7
2.6. Vous pouvez demander de transférer vos données à une autre mutualité. ....	7
2.7 Vous pouvez retirer votre consentement .....	8
2.8 Vous pouvez exercer vos droits. ....	8
<b>Partie 3 : Traitements opérationnels et utilisation de nos canaux digitaux .....</b>	<b>9</b>
3.1. Sur quels fondements et à quelles fins vos données sont-elles traitées ? .....	9
3.2. Quelles sont les données traitées ?.....	11
3.3. Par qui sont traitées vos données ? .....	12
3.4. A qui vos données peuvent-elles être communiquées ? .....	12
3.5. Qui sont nos sous-traitants ?.....	13
3.6. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ? .....	14
3.7. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?.....	14
3.8. Faites-vous l'objet de décisions automatisées? .....	14
<b>Partie 4 : Traitements de données relatifs à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités .....</b>	<b>15</b>
4.1. Responsable du traitement .....	15
4.2. Pourquoi vos données sont-elles traitées ? .....	15
4.3. Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?.....	16
4.4. Quelles sont les données traitées ?.....	17
4.5. Quelles sont nos sources d'informations ? .....	17
4.6. Par qui vos données sont-elles traitées ? .....	18
4.7. A qui vos données peuvent-elles être communiquées ? .....	18

4.8. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ? .....	18
4.9. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?.....	19
4.10. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?.....	19
<b>Partie 5 : Traitements de données relatifs à l'assurance complémentaire.....</b>	<b>21</b>
5.1. Pourquoi vos données sont-elles traitées ? .....	21
5.2. Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?.....	21
5.3. Quelles sont les données traitées ?.....	22
5.4. Quelles sont nos sources d'informations ? .....	22
5.5. Par qui sont traitées vos données ? .....	23
5.6. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ? .....	23
5.7. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ? .....	23
5.8. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?.....	23
5.9. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ? .....	24
<b>Partie 6 : Traitements relatifs à la SMA « MLOZ Insurance » .....</b>	<b>25</b>
6.1. Responsable du traitement .....	25
6.2. Pourquoi vos données sont-elles traitées ? .....	25
6.3. Quelles sont les données traitées ?.....	26
6.4. Quelles sont nos sources d'informations ? .....	27
6.5. Par qui sont traitées vos données ? .....	27
6.6. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ? .....	27
6.6. Qui sont les sous-traitants ? .....	28
6.7. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ? .....	28
6.8. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?.....	29
6.9. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ? .....	29
<b>Partie 7 : À propos de la sécurisation et de la confidentialité de vos données.....</b>	<b>30</b>
7.1. Tout le monde chez Partenamut n'a pas accès à vos données. ....	30
7.2. Partenamut prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données. ....	30
7.3. Partenamut ne répond pas toujours aux demandes de communication de données de tiers. ....	30
7.4. Vous pouvez contribuer vous-même à la sécurisation de vos données. ....	31

# Partie 1 : C'est ensemble que nous devons veiller au respect de votre vie privée.

Le respect de votre vie privée est primordial pour nous. Nous traitons vos données à caractère personnel d'une manière légale, loyale et transparente et nous limitons les traitements aux données nécessaires pour atteindre les finalités que nous poursuivons. Dans la présente déclaration vie privée, nous vous expliquons quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et quelles sont nos activités de traitement des données vous concernant, que vous soyez client(e), futur(e) client(e) potentiel(e) ou personne autrement concernée (bénéficiaire, personne de contact d'une entreprise, etc.).

Quelle que soit la qualité en laquelle vous êtes concerné(e)s, les mêmes droits vous sont garantis et Partena – Mutualité Libre (ci-après dénommée Partenamut) montre la même prudence dans le traitement de vos données.

1.1 Lisez attentivement ces informations pour connaître vos possibilités de recours.

Nous vous invitons à lire attentivement ces informations de façon à comprendre à quelles fins et de quelle manière Partenamut traite vos données. Vous trouverez également, dans cette déclaration vie privée, plus d'informations sur vos droits en matière de vie privée et sur la manière dont vous pouvez les exercer.

Partenamut est en droit de modifier la présente déclaration vie privée. La version la plus récente est toujours à votre disposition sur <https://www.partenamut.be/vie-privee>. Partenamut vous avertira de toute modification sur son site Internet, via My Partenamut ou via d'autres canaux de communication.

Pour plus d'informations sur la législation en matière de protection de la vie privée en Belgique, vous pouvez visiter le site Internet de l'Autorité de protection des données : [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)

## 1.2. Partena – Mutualité Libre – responsable du traitement ou sous-traitant

Dans le cadre de ses activités de traitement de données à caractère personnel, Partenamut, dont le siège social est établi boulevard Louis Mettwewie, 74-76 à 1080 Bruxelles, n° d'entreprise 0411.815.280 agit, selon les cas, en tant que responsable de traitement ou en tant que sous-traitant au sens du Règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après dénommé RGPD).

Ainsi, Partenamut agit en tant que sous-traitant de l'Union Nationale des Mutualités Libres (ci-après dénommée MLOZ) pour les traitements de données à caractère personnel relatives à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, réglée par la loi coordonnée du 14 juillet 1994. Partenamut est également sous-traitant dans le cadre de ses activités d'agent d'assurance pour MLOZ Insurance, la SMA des Mutualités Libres.

## 1.3 Contactez-nous si vous avez des questions sur le traitement de vos données.

Conformément aux dispositions du RGPD, Partenamut a désigné un délégué à la protection des données. Celui-ci est joignable via le formulaire de contact ou par courrier à l'adresse suivante : Partena – Mutualité Libre, boulevard Louis Mettewie, 74-76 à 1080 Bruxelles.

## Partie 2 : Vous avez droit au respect de votre vie privée.

Si vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, vous disposez de plusieurs droits à cet égard conformément aux dispositions du RGPD.

### 2.1 Vous avez le droit d'accéder à vos données

Vous avez le droit de demander à tout moment à Partenamut si nous traitons ou non vos données à caractère personnel et, si nous les traitons, de consulter ces données et de recevoir des informations complémentaires concernant :

- les fins auxquelles nous les traitons ;
- les catégories concernées de données à caractère personnel ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (notamment les destinataires dans des pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si ce n'est pas possible, les critères permettant de déterminer ce délai ;
- l'existence de vos droits en matière de confidentialité ;
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance ;
- les informations dont nous disposons sur la source des données si nous obtenons des données personnelles via un tiers ; et
- l'existence d'un processus décisionnel automatisé

Vous pouvez consulter vous-même certaines de vos données à caractère personnel directement via votre guichet en ligne, My Partenamut.

Vous avez également le droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, sous forme compréhensible.

Si vous exercez votre droit d'accès, Partenamut vous fournira un aperçu le plus complet possible de vos données. Néanmoins, Il est possible que certaines données à caractère personnel conservées dans d'anciens fichiers de back-up, des fichiers d'historique, d'archives ou de logs, n'y soient pas reprises. Ces données archivées ne font pas parties des données à caractère personnel traitées couramment, et ne sont donc pas immédiatement disponibles. Voilà pourquoi elles ne peuvent vous être communiquées. Elles seront par ailleurs supprimées de ces fichiers, suivant les procédures ad hoc habituelles.

### 2.2. Vous pouvez demander une rectification de vos données

Vous avez le droit de faire corriger vos données à caractère personnel incomplètes, erronées, non pertinentes ou anciennes.

Pour garantir que vos données soient toujours maintenues à jour dans votre dossier, nous vous prions de nous communiquer sans délai toute modification (ex : déménagement, modification de votre adresse e-mail ou de votre numéro de téléphone).

Vous pouvez modifier certaines données directement via votre guichet en ligne, My Partenamut.

## 2.3. Vous pouvez demander l'effacement de vos données

Si vous pensez qu'un traitement de données à caractère personnel effectué par Partenamut n'est pas nécessaire ou est illicite, vous pouvez demander à ce que ces données soient effacées.

Veillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours effacer les données personnelles demandées, par exemple lorsque leur traitement est nécessaire au respect d'une de nos contraintes légales ou indispensable pour la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice. Nous vous fournirons de plus amples informations à ce propos dans notre réponse à votre demande.

## 2.4. Vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique de vos données

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles si le traitement s'inscrit dans le cadre de l'intérêt légitime de Partenamut ou dans le cadre de l'intérêt général. En cas de demande de votre part, Partenamut ne traitera plus vos données personnelles, sauf si nous pouvons démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts (par exemple, dans le cadre de la lutte contre la fraude) ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

## 2.5. Vous pouvez vous opposer à une décision exclusivement basée sur un traitement automatisé

Certains traitements de données et certaines procédures se déroulent d'une façon entièrement automatisée, sans intervention humaine (par exemple, pour l'attribution d'une intervention majorée pour les prestations de soins de santé). Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat de cette procédure entièrement automatisée, vous pouvez contacter votre mutualité. Vous pouvez ainsi demander l'intervention de l'un de nos collègues ou faire savoir la raison pour laquelle vous contestez cette décision.

## 2.6. Vous pouvez demander de transférer vos données à une autre mutualité.

Vous avez le droit de nous demander de transférer, directement à une autre mutualité, les données à caractère personnel que vous nous avez communiquées en tant que client Partenamut. Nous réglerons ce transfert directement avec la mutualité de votre choix via la procédure de mutation.



Le RGPD pose toutefois quelques limites à ce droit, qui n'est donc pas applicable à l'ensemble de vos données.

## 2.7 Vous pouvez retirer votre consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et sans justification. Dans ce cas, les traitements reposant sur cette base ne pourront plus être effectués, ce qui pourrait avoir un impact sur la bonne exécution de votre contrat.

Partenamut est néanmoins tenue légalement de gérer des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de ses propres obligations légales.

## 2.8 Vous pouvez exercer vos droits.

### **2.8.1. Pour rectifier ou demander le transfert de vos données**

Via votre point de contact habituel de Partenamut (agences, My Partenamut, service center,...).

### **2.8.2. Pour votre droit d'accès, à l'effacement, d'opposition, à la limitation (y compris à une décision automatisée)**

Via le formulaire de contact de notre Délégué à la protection des données accessible dans votre guichet en ligne (uniquement pour les personnes concernées ayant un guichet en ligne actif), sur notre site web ou via les agences Partenamut.

Partenamut doit vérifier votre identité avec la plus grande rigueur afin d'éviter que quelqu'un n'exerce vos droits à votre place. C'est pourquoi, nous ne donnerons suite qu'aux demandes accompagnées d'une copie recto/verso de votre carte d'identité.

### **2.8.3. Pour poser une question, formuler une remarque ou une plainte**

Vous pouvez-vous adresser à notre Délégué à la protection des données directement via le formulaire de contact pré-décrit ou par courrier à l'adresse Partena-Mutualité Libre, boulevard Louis Mettewie, 74-76 à 1080 Bruxelles.

Vous souhaitez plus d'informations ou vous n'êtes pas d'accord avec le point de vue de Partenamut ? N'hésitez pas à visiter le site Internet de l'Autorité de protection des données, [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)

### **Sous quel format allez-vous recevoir une réponse ?**

Si vous introduisez votre demande par voie électronique, la réponse vous sera, dans la mesure du possible, transmise par voie électronique, sauf si votre demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

### **Quand allez-vous recevoir une réponse ?**

Nous réagissons dans les plus brefs délais et en tout cas, dans les 30 jours suivant la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes reçues et de leur nombre, ce délai peut le cas échéant être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois suivant la réception de votre demande.



# Partie 3 : Traitements opérationnels et utilisation de nos canaux digitaux

## 3.1. Sur quels fondements et à quelles fins vos données sont-elles traitées ?

### 3.1.1. Fondements du traitement de vos données

Que vous soyez un(e) client(e), un prestataire de services, un(e) futur(e) client(e) potentiel(le) ou un tiers, Partenamut traite toutes les données à caractère personnel nécessaires :

- dans le cadre de la gestion de votre dossier client Partenamut (relation contractuelle ou pré-contractuelle);
- pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ;
- et/ou pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous visons toujours un équilibre entre cet intérêt et le respect de votre vie privée

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour une de ces trois raisons, nous vous demandons toujours votre consentement afin de pouvoir les traiter.

### 3.1.2. Finalités du traitement de vos données

Vos données à caractère personnel sont traitées en vue des finalités suivantes :

- *Pour contrôler et améliorer la qualité de nos produits et services en vue de promouvoir le bien-être physique, psychique et social :*

Nous utilisons et analysons les données collectées dans le cadre de vos réactions sur nos produits et services (par exemple, via des études de marché, des enquêtes de satisfaction), lors de nos contacts et entretiens avec les client(e)s ou futur(e)s client(e)s, dans le cadre de l'enregistrement des appels de notre service center (ceci est signalé au début de l'appel). Nous réalisons également des audits.

- *Pour procéder à des activités de marketing direct :*

Partenamut vous adresse des offres sur une large gamme de produits et de services. Nous pouvons y procéder sur demande explicite de votre part, ou spontanément, sur la base de notre intérêt légitime si nous estimons qu'un conseil, un produit ou un service est susceptible de vous intéresser, de vous être utile et de vous simplifier la « santé ».

Vous pouvez recevoir ces informations via de nombreux canaux : dans les agences, sur Internet, via des apps, par e-mail, par courrier postal, par téléphone et lors d'événements. Par ailleurs, Partenamut s'intéresse de près aux nouvelles technologies qui voient régulièrement le jour. Partenamut met tout en œuvre pour vous apporter des informations claires et choisit à cet effet le canal le plus adéquat et qui vous dérangera le moins.

Pour vous fournir l'information la plus pertinente, nous sommes susceptibles :

- de collecter des données lorsque vous naviguez sur notre site internet ou quand vous vous rendez dans l'une de nos agences

- d'analyser vos besoins potentiels (nous pourrions par exemple vous contacter pour discuter d'opportunités de produits ou services adaptés à votre profil établi, par exemple, sur base d'un modèle prédictif)
- d'analyser les tendances dans votre utilisation de nos produits ou services (par exemple, remboursements dans le cadre de l'assurance maladie complémentaire)
- d'évaluer les moments clés lorsque des produits ou services spécifiques pourraient être pertinents pour vous (par exemple, la naissance de votre enfant, votre premier emploi, etc...)
- d'analyser votre activité sur nos canaux digitaux au moyens de boutons/événements.
- d'évaluer vos intérêts sur base de simulations effectuées en ligne

L'information et les conseils personnalisés valent tant pour les données traitées par Partenamut en tant que responsable du traitement que pour celles traitées en qualité de sous-traitant pour MLOZ ou pour MLOZ Insurance, la SMA des Mutualités Libres. Partenamut peut ainsi étudier votre situation spécifique et vous faire des propositions alternatives adaptées à celle-ci.

- *Nous devons être en mesure d'optimiser l'offre et les performances de nos services digitaux et de communication :*

**Sur base de notre intérêt légitime :**

- Nous utilisons des données transactionnelles afin de mieux comprendre l'utilisation que les utilisateurs font de nos services et canaux digitaux en vue de les améliorer. Lorsque vous créez un guichet en ligne par exemple, nous mesurons le temps écoulé depuis votre affiliation chez Partenamut.
- Nous analysons également les résultats de nos activités de communication afin de mesurer l'efficacité de nos campagnes en vue de vous offrir, en tant que client, les solutions les plus pertinentes.
- Nous analysons des événements et enregistrons des sessions lors de votre navigation sur nos canaux digitaux afin de comprendre quelles sont les difficultés que vous rencontrez.
- Nous enregistrons les conversations téléphoniques avec notre contact center en vue d'effectuer des contrôles qualité et de gérer les plaintes

- *Pour la prospection de nouveaux clients :*

Partenamut peut, via des canaux tels que des concours, des actions promotionnelles lors d'évènements et par l'achat de données auprès d'entreprises spécialisées, collecter et traiter des données de personnes qui ne sont pas encore clientes chez Partenamut ou chez MLOZ Insurance, dans le but de soumettre à ces dernières une offre de produits et de services qui soit la plus pertinente. Nous garantissons à cet égard votre droit à l'information et nous l'imposons contractuellement tout comme - pour autant que d'application – la collecte de votre consentement légalement requis, aux tierces parties qui collecteraient vos données (pour nous) dans ce contexte.

- *Pour gérer vos contacts avec nos services, à votre demande, quel que soit le canal utilisé.*

- *Pour permettre le reporting interne et externe :*

Nous réalisons des audits, des enquêtes, des études, des statistiques quant à votre utilisation de nos services ou de nos canaux digitaux par exemple. Ces analyses nous permettent d'adapter nos services en fonction de vos besoins et des nouvelles évolutions.

- *Pour détecter et réprimer les erreurs, les abus et les fraudes dans votre chef ou celui de prestataires/dispensateur de soins que vous avez consulté :*

Lorsque nous suspectons un abus ou une fraude, sur base de notre intérêt légitime, nous effectuons des vérifications dans votre dossier client.

- *Pour respecter nos obligations comptables :*

Nos services assurent la gestion de la facturation, la gestion des litiges, ainsi que la récupération de paiements indus.

- *Pour éviter les factures impayées :*

Pour permettre à Partenamut de fonctionner de manière optimale et sur la base de vos engagements contractuels et de nos intérêts légitimes, nous analysons votre comportement de paiement vis-à-vis de Partenamut. En fonction du résultat de nos analyses, nous vous envoyons des courriers ou SMS de rappel. Lorsque malgré les rappels, les factures restent impayées, nous avons recours aux services de sociétés de recouvrement de créances auxquelles nous transmettons vos coordonnées de contact.

- *Pour garantir la sécurité et celle de vos données :*

Nos caméras de surveillance filment à l'intérieur de nos bâtiments et leurs extérieurs. Ces images ne sont enregistrées qu'en vue d'assurer la sécurité des biens et des personnes et d'éviter l'abus, la fraude et d'autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pouvons être victimes (nous signalons la présence de caméras à l'aide de pictogrammes qui mentionnent nos coordonnées de contact).

Nous contrôlons également l'identité de toute personne contactant Partenamut par téléphone ou se rendant en agence.

- *Pour former nos collaborateurs :*

Nous utilisons certains dossiers de nos clients pour illustrer la formation théorique reçue par nos collaborateurs et leur permettre une mise en situation réelle.

- *Pour la réalisation de tests informatiques :*

Nous utilisons certaines de vos données client afin de tester nos développements informatiques. Ces tests sont effectués dans des environnement de test dédiés.

- *Pour assurer la gestion de nos archives :*

Partenamut est soumis à des obligations légales de conservations de vos données à caractère personnel. Ces archives peuvent, selon les cas, être conservées sous format papier ou digital.

## 3.2. Quelles sont les données traitées ?

Dans le cadre des traitements pré-décrits, Partenamut peut traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- données d'identification personnelle (noms, adresse, adresse email, téléphone, ...),

- données d'identification électronique (adresses IP, cookies, moments de connexion, ...),
- particularités financières,
- loisirs et intérêts,
- habitudes de consommation,
- caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil),
- habitudes de vie,
- composition de ménage,
- affiliations aux produits de la SMA MLOZ Insurance,
- profession et emploi,
- enregistrement d'images (vidéosurveillance) et de sons,
- Autres types de données communiquées dans le cadre de vos contacts avec Partenamut (email, téléphone, en agence, lors des video calls)

Partenamut peut avoir connaissance ou traiter également les données particulières suivantes :

- données émanant du Registre National : numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, lieu et date de naissance, sexe, nationalité, résidence principale, lieu et date de décès, état civil, composition de ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription)
- données relatives à la santé : santé physique, santé psychique, situations et comportements à risque, données relatives aux soins

#### **Quelles sont nos sources d'informations ?**

Les données qui vous concernent proviennent essentiellement :

- de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins
- de prestataires de services en relation directe avec Partenamut
- d'entreprises de fourniture de bases de données
- via nos cookies sur nos canaux digitaux (site internet, applications mobiles)
- de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

## **3.3. Par qui sont traitées vos données ?**

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité, sensibilisé à la protection des données à caractère personnel et soumis contractuellement à une obligation de confidentialité.

## **3.4. A qui vos données peuvent-elles être communiquées ?**

Nous traitons vos données personnelles avec le plus grand soin et ne partageons que les données nécessaires pour vous offrir les meilleurs services.

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande,
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande,
- aux autres entités Partena (Partena Promeris asbl, Partena professional asbl)
- à notre SMA « MLOZ Insurance »,
- à l'Ombudsman des assurances,
- aux administrations sociales et fiscales en application de nos obligations légales,
- aux organismes bancaires,
- à l'Office de Contrôle des Mutualités dans le cadre de leurs missions légales de contrôle,
- à notre Réviseur d'entreprise, à nos auditeurs externes, tous tenus par une obligation de confidentialité,
- à nos avocats et à la Justice en cas de contentieux,
- aux autorités judiciaires/d'instruction telles que la police, les procureurs, les tribunaux, les instances d'arbitrage/de médiation à leur demande expresse,
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement),
- à vos créanciers dans le cadre de la procédure d'exécution,
- à nos sous-traitants situés dans l'Union européenne ou en-dehors, chargés de traitements définis par Partenamut.

## 3.5. Qui sont nos sous-traitants ?

Selon nos besoins, nous pouvons faire appel à des sous-traitants, tels que

- l'Union Nationale des Mutualités Libres (MLOZ)
- des entreprises de transport et de gestion de courriers/documents,
- des fournisseurs de services I.T./I.C.T.,
- des agences de marketing et de communication,
- des bureaux de marketing et de communication et entreprises analogues où Partenamut utilise vos informations de profil personnelles présentes chez ces fournisseurs en vue de vous faire des propositions de produits et de services adaptées par l'intermédiaire de leurs canaux (par ex. Google, Facebook, etc.),
- des entreprises qui analysent votre comportement d'utilisateur sur nos applications et notre site web,
- des avocats et huissiers de justice,
- des entreprises offrant des services de recouvrement de créance ou de débours,
- d'entreprises spécialisées dans la gestion des archives,
- d'entreprises de réalisation d'études prédictives,
- de sous-traitants situés dans l'Union européenne ou en dehors, chargés de traitements définis par Partenamut,

Nous veillons constamment à ce que ces sous-traitants disposent de mesures techniques et organisationnelles suffisantes pour répondre aux exigences légales en matière de traitement des données. Nous veillons également à ce qu'ils s'engagent contractuellement à utiliser les données de manière sécurisée et conformément à nos instructions.

Nous ne vendons en aucun cas vos données à des tiers.

### **3.6. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?**

Partenamut peut faire appels à des sous-traitants établis en dehors de l'EEE. Nous veillons constamment à travailler uniquement avec des sous-traitants de pays reconnus par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat ou avec des sous-traitants liés par des clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne.

### **3.7. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Nous nous efforçons de ne pas conserver vos données personnelles plus longtemps que pour répondre à la finalité que nous poursuivons.

Ainsi, vos données personnelles en tant que client Partenamut sont conservées depuis la date de votre affiliation à la mutualité. Les périodes de conservation ne sont pas universelles et peuvent varier selon les circonstances. De manière générale, vos données sont conservées entre 3 à 30 ans en fonction des contraintes et bases légales mentionnées ci-dessus.

Les données collectées par le biais de caméras de surveillance ou d'enregistrements téléphoniques, sont conservées moins longtemps comme la loi l'exige.

Nous pourrions également conserver vos données personnelles à titre de preuve juridique dans le cas d'un litige, mais nous ne les utiliserons pas activement.

Vos données personnelles en tant que prospect seront conservées pendant une période maximale d'un an.

### **3.8. Faites-vous l'objet de décisions automatisées?**

Dans le cadre des traitements de données mentionnés dans la présente partie, vous ne faites l'objet d'aucune décision automatisée.

# Partie 4 : Traitements de données relatifs à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités

## 4.1. Responsable du traitement

Dans le cadre de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités, en application de son article 3, les unions nationales et les mutualités doivent instaurer au moins un service qui a pour but :

- a) la participation à l'exécution de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, réglée par la loi coordonnée du 14 juillet 1994,
  - b) l'intervention financière pour leurs titulaires et les personnes à leur charge, dans les frais résultant de la prévention et du traitement de la maladie et de l'invalidité ou l'octroi d'indemnités en cas d'incapacité de travail ou lorsque se produit une situation en vertu de laquelle le bien-être physique, psychique ou social peut être encouragé,
  - c) l'octroi d'aide, d'information, de guidance et d'assistance en vue de promouvoir le bien-être physique, psychique et social, entre autre par l'accomplissement des missions reprises ci-dessus.
- MLOZ, sise Route de Lennik 788A à 1070 Bruxelles, n° d'entreprise 411766483 agit en tant que responsable de traitement pour les données d'assurance obligatoire.

Conformément au RGPD, MLOZ a désigné un délégué à la protection des données. Celui-ci est joignable par e-mail à l'adresse suivante : [privacy@mloz.be](mailto:privacy@mloz.be), ou via courrier adressé Route de Lennik 788 A à 1070 Bruxelles. Vous pouvez également prendre contact avec lui via ce formulaire de contact.

## 4.2. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

En tant que sous-traitant, Partenamut traite toutes les données personnelles nécessaires pour mettre en œuvre les principales missions et finalités suivantes, que vous soyez un de nos clients ou un prestataire de soins :

- *Pour l'assurabilité des clients :*

Gestion des droits à la couverture soins de santé en ce compris les affiliations et les mutations, gestion des conventions internationales, gestion des changements de statut y compris la titularisation, gestion du maximum à facturer (MAF), gestion du bénéfice de l'intervention majorée (statut BIM), gestion des cotisations de résident

- *Pour les interventions en soins de santé en Belgique ou à l'étranger, en tant que client ou prestataire de soins :*

Gestion de toutes prestations de soins, de prévention et de fournitures, remboursables ou non, octroyées en Belgique ou à l'étranger par les prestataires agréés et les institutions de soins agréées, et communiquées à MLOZ ou à Partenamut.

- *Pour les accords du médecin-conseil :*



Pour certains soins de santé, médicaments/spécialités pharmaceutiques et fournitures en ce compris les dossiers de rééducation fonctionnelle.

- *Pour la gestion des dossiers d'indemnités :*

Incapacité de travail, évaluation, trajet de réinsertion socio-professionnelle, paiement.

- *Pour la gestion de l'incapacité de travail :*

Reconnaissance, refus, clôture, passage en invalidité et aide à la tierce personne.

- *Pour la gestion du contentieux :*

Contestations à l'encontre de décisions de MLOZ, de Partenamut ou de l'INAMI, récupération de paiements indus, récupérations de soins de santé et des indemnités causés par un tiers responsable.

- *Pour l'information et l'accompagnement :*

Proactifs ou non, des personnes, le cas échéant via le service social, pour leur permettre de faire valoir pleinement leurs droits et pour promouvoir leur bien-être physique, psychique et social.

- *Pour la bonne gestion et l'amélioration de nos services et du système de la sécurité sociale, la santé publique, et à la répression de la fraude :*

Grâce à des audits, à des enquêtes, études et recherches scientifiques, statistiques et historiques.

- *Pour nous conformer à nos obligations légales*

Notamment en tant qu'affilié de l'organisme assureur MLOZ vis-à-vis de l'Office de Contrôle des Mutualités, de l'INAMI, de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

## 4.3. Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?

Dans le cadre de la gestion de l'assurance obligatoire, les données traitées par Partenamut le sont sur la base des articles 6.1. c), d), e), f), 9.2 b), c), g), h), i) et j) ainsi que 87 du RGPD. Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les législations spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités en ce qui concerne l'assurance obligatoire et l'assurance complémentaire
- Loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, AR du 3 juillet 1996 et autres
- Loi du 15 janvier 1990 visant à instituer la Banque-Carrefour de sécurité sociale, AR du 4 février 1997 et autres
- Loi du 8 août 1983 organisant un Registre National des personnes physiques et l'AR du 5 décembre 1986 sur son utilisation en assurance maladie-invalidité
- Loi du 21 août 2008 sur la plate-forme eHealth
- Loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'Assuré social
- Loi du 22 août 2002 sur les droits du patient

## 4.4. Quelles sont les données traitées ?

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, Partenamut peut traiter les données à caractère personnel suivantes :

- données d'identification (noms, adresse, téléphone, ...),
- particularités financières, données physiques (taille, poids, ...),
- données psychiques (personnalité, caractère,...),
- loisirs et intérêts,
- habitudes de consommation,
- éducation et formation,
- caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil),
- habitudes de vie,
- composition de ménage,
- caractéristiques de logements,
- profession et emploi.

Partenamut peut également traiter les données particulières suivantes :

- données émanant du Registre National : numéro de registre national et données d'identification(nom, prénoms, lieu et date de naissance, sexe, nationalité, résidence principale, lieu et date de décès, état civil, composition de ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription),
- données émanant de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale : données sociales,
- données relatives à la santé : santé physique, santé psychique, situations et comportements à risque, données relatives aux soins,
- données judiciaires : suspicions et mises en accusation, condamnations et peines, mesures judiciaires, sanctions administratives,
- données sensibles : données raciales ou ethniques, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, données relatives à la vie sexuelle.

## 4.5. Quelles sont nos sources d'informations ?

Les données à caractère personnel vous concernant proviennent essentiellement :

- de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins,
- des prestataires de soins (hôpitaux, médecins, ...) que vous avez consultés, notamment via le système du tiers payant,
- de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale et toute autre administration publique active en matière de sécurité sociale,
- de l'INAMI.

## 4.6. Par qui vos données sont-elles traitées ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité, sensibilisé à la protection des données à caractère personnel et soumis contractuellement à une obligation de confidentialité.

## 4.7. A qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande,
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande,
- à notre SMA « MLOZ Insurance » à votre demande,
- à Allianz Global Assistance en cas de soins urgents à l'étranger,
- aux organismes de sécurité sociale : au Collège Intermutualiste National (MyCareNet), à la Banque Carrefour de la sécurité sociale, FEDRIS, ONEM, allocations familiales dans le cadre des saisies et cessions en application de l'article 1410 § 4 du Code Judiciaire,
- à l'Office de Contrôle des Mutualités et à l'INAMI, dans le cadre de leurs missions légales de contrôle,
- à notre Réviseur d'entreprise, à nos auditeurs externes, tous tenus par une obligation de confidentialité,
- à toute institution en vue de vous octroyer un avantage si vous bénéficiez d'un statut privilégié (cf. onglet profilage),
- à des entreprises de gestion et d'envoi des courriers,
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement), assureurs privés
- à vos créanciers dans le cadre de la procédure d'exécution.

## 4.8. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?

Vos données peuvent être transférées à l'étranger si cela est :

- prévu dans le cadre de l'assurance obligatoire,
- nécessaire à l'exécution des mesures préalables à la conclusion du contrat, prises votre demande,
- nécessaire à la sauvegarde de votre intérêt vital,
- nécessaire à la conclusion ou l'exécution d'un contrat conclu ou à conclure avec un tiers, dans votre intérêt,
- ou si vous y avez consenti indubitablement.

## 4.9. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données d'identification sont conservées depuis votre inscription chez Partenamut/MLOZ jusqu'à votre mutation pour une mutualité autre qu'une mutualité libre, votre décès ou votre départ à l'étranger.

De manière générale, vos données sont conservées pendant 7 à 30 ans en fonction des directives et circulaires de l'INAMI que nous recevons, le point de départ de ce délai pouvant différer d'une législation à l'autre.

Par exception, et conformément à la déontologie médicale, vos données médicales sont toujours conservées 30 ans après votre dernier contact avec votre mutualité/MLOZ.

## 4.10. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?

Vous faites l'objet d'une décision automatisée dans les cas suivants :

- attribution des codes titulaires CT1/CT2 qui permettent de déterminer les droits auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre en matière de remboursement des soins de santé. Ces droits dépendent du régime auquel vous appartenez, de votre statut et de votre droit ou non à l'intervention majorée.
- attribution d'une intervention majorée (BIM) : en application de l'AR relatif à l'intervention majorée de l'assurance visées à l'article 37 § 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, certains assurés ont droit à une intervention majorée de la mutualité pour les prestations de soins de santé. Le droit à l'intervention majorée peut être accordé dans 2 situations différentes :
  - le droit automatique : sur la base d'un avantage ou situation sans aucune demande des personnes concernées et sans examen de revenus
  - après examen de revenus : suite à l'introduction d'une demande officielle d'une personne qui fait partie du ménage BIM, la mutualité procède à un examen de revenus sur la base d'une déclaration sur l'honneur complétée par toutes les pièces justificatives nécessaires et signée par tous les membres du ménage BIM.

Dans le cadre de l'assurance maladie-invalidité, le droit à l'intervention majorée permet de prétendre :

- à un remboursement plus élevé des soins de santé et donc à une réduction des tickets modérateurs.

- à la réduction de la quote-part hospitalisation : la quote-part hospitalisation est le montant que l'assuré devra supporter dans le prix de la journée d'hospitalisation ; cette quote-part est réduite pour les bénéficiaires de l'intervention majorée.
- au bénéfice du tiers-payant : les assurés qui ont droit au régime préférentiel pourront sans autre formalité bénéficier du système de paiement direct des soins de santé par la mutualité au prestataire de soins. Le droit au tiers payant est mentionné sur la carte isi+ ou sur une attestation délivrée par la mutualité.
- au maximum à facturer : certains assurés qui bénéficient de l'intervention majorée ne paieront pas plus qu'un plafond déterminé de tickets modérateurs par an.

Hormis l'intervention majorée de l'assurance soins de santé, le bénéficiaire de l'intervention majorée peut parfois prétendre à d'autres avantages financiers, réservés aux personnes qui répondent à certaines conditions de « qualité sociale » et de revenus :

- tarif social des transports en commun (TEC - SNCB - STIB - DE LIJN),
  - accès à l'intervention du fonds social mazout du CPAS,
  - tarif téléphonique social,
  - exonération de la taxe régionale bruxelloise,
  - avantages octroyés par certaines communes (gratuité des sacs poubelles ou réductions sur la taxe immondice).
- MAF : en principe, le maximum à facturer consiste en une aide financière pour les ménages devant faire face à des dépenses de soins de santé parfois importantes. Si les tickets modérateurs à votre charge dépassent un certain plafond, votre mutualité vous remboursera, automatiquement, à 100 % les tickets modérateurs qui dépassent ce plafond pour l'ensemble des prestations rentrant dans le cadre du maximum à facturer. Le plafond qui vous sera attribué dépendra des revenus de votre ménage (tel que constitué au Registre national au 1er janvier et donc connu à votre administration communale), et ce sur la base des revenus perçus il y a trois ans. Il existe aussi un maximum à facturer spécifique pour les enfants et les enfants handicapés.
  - déclaration d'accident : sur la base des informations obtenues via le système du tiers payant, un document de déclaration d'accident peut vous être envoyé d'initiative.
  - décision de prise en charge/intervention suite à une notification par un prestataire ou une institution de soins
  - Blocage des indemnités en cas de prise en charge notifiée par un assureur accident du travail

# Partie 5 : Traitements de données relatifs à l'assurance complémentaire

Dans le cadre de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités, en application de son article 3, premier alinéa, b) et c) et de l'article 67, premier alinéa de la loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire, les mutualités doivent instaurer au moins un service qui a pour but :

- l'octroi d'interventions, d'avantages et d'indemnités à ses affiliés et aux personnes à leur charge,
- l'octroi d'aide, d'information, de guidance et d'assistance.

Dans le cadre de l'exercice de l'assurance complémentaire, Partenamut agit en tant que responsable de traitement.

## 5.1. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Partenamut traite toutes les données personnelles nécessaires pour la poursuite des finalités suivantes, que vous soyez un client de Partenamut ou un prestataire de soins / de services :

- *Pour l'assurabilité des clients :*

Gestion des affiliations, du paiement des cotisations et des droits au remboursement, en qualité de titulaire ou de personne à charge

- *Pour les services en Belgique ou à l'étranger, en tant que client ou prestataire de services :*

Gestion de toutes prestations de services et de fournitures conformément au chapitre IX des statuts de Partenamut, remboursables ou non, octroyées en Belgique ou à l'étranger.

- *Pour la gestion du contentieux :*

contestations à l'encontre de décisions de Partenamut et récupération de paiements indus.

- *Pour l'information et l'accompagnement :*

Proactifs ou non, des personnes, le cas échéant via le service social, pour leur permettre de faire valoir pleinement leurs droits et pour promouvoir leur bien-être physique, psychique et social.

- *Pour nous conformer à nos obligations légales :*

Vis-à-vis de l'Union Nationale des Mutualités Libres et de l'Office de Contrôle des Mutualités.

## 5.2. Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?

Dans le cadre de la gestion de l'assurance complémentaire obligatoire, les données traitées par Partenamut le sont sur la base des articles 6.1. c), e), f), 9.2, h), et j) ainsi que 87 du Règlement

européen. Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les législations spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités
- Loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire

## 5.3. Quelles sont les données traitées ?

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, Partenamut peut traiter les données à caractère personnel suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, adresse, téléphone, ...),
- particularités financières (numéro de compte bancaire, ...),
- loisirs et intérêts,
- habitudes de consommation,
- éducation et formation,
- caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil),
- habitudes de vie,
- composition de ménage,
- affiliations (mutualistes),
- caractéristiques de logements.

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, Partenamut peut également traiter également les données particulières suivantes :

- données émanant du Registre National : numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, lieu et date de naissance, sexe, nationalité, résidence principale, lieu et date de décès, état civil, composition de ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription)
- données relatives à la santé : santé physique, santé psychique, situations et comportements à risque, données relatives aux soins, prestataires de soins consultés
- données judiciaires : suspicions et mises en accusation, condamnations et peines, mesures judiciaires, sanctions administratives,

## 5.4. Quelles sont nos sources d'informations ?

Les données qui vous concernent proviennent essentiellement :

- de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins
- des prestataires de soins et/ou de services auxquels vous avez fait appel
- de toute institution publique active en matière de sécurité sociale



## 5.5. Par qui sont traitées vos données ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité, sensibilisé à la protection des données à caractère personnel et soumis contractuellement à une obligation de confidentialité.

## 5.6. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande,
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande,
- aux partenaires de Partenamut avec lesquels nous avons conclu un accord de collaboration au sens de l'article 43 de la loi du 6 août 1990 précitée en vue de l'organisation d'un service de l'assurance complémentaire lorsque vous faites appels à ce(s) service(s),
- à notre SMA « MLOZ Insurance »,
- à l'Office de Contrôle des Mutualités dans le cadre de ses missions légales de contrôle,
- à notre réviseur d'entreprise, à nos auditeurs externes, tous tenus par une obligation de confidentialité,
- à nos avocats et aux autorités judiciaires en cas de contentieux,
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement),
- à un tiers chargé du recouvrement des cotisations impayées.

## 5.7. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?

Non sauf si vous y avez consenti indubitablement.

## 5.8. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données d'identification sont conservées depuis votre affiliation à la mutualité jusqu'à votre mutation pour une mutualité autre qu'une Mutualité Libre, votre décès ou votre départ à l'étranger.

De manière générale, vos données sont conservées pendant 7 à 30 ans en fonction des bases légales mentionnées ci-dessus, le point de départ de ce délai pouvant différer d'une législation à l'autre.

## 5.9. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?

Dans le cadre des traitements de données mentionnés dans la présente partie, vous ne faites l'objet d'aucune décision automatisée.

# Partie 6 : Traitements relatifs à la SMA

## « MLOZ Insurance »

### 6.1. Responsable du traitement

La société mutualiste d'assurances « MLOZ Insurance », sise Route de Lennik 788A à 1070 Bruxelles, n° d'entreprise 0422.189.629 (RPM Bruxelles) agit en tant que responsable de traitement pour la gestion de vos contrats d'assurances soins de santé.

Conformément au Règlement Européen du 27 avril 2016 sur la Protection des Données (« RGPD »), MLOZ Insurance a nommé un délégué à la protection des données (celui-ci est joignable via l'adresse [privacy@mloz.be](mailto:privacy@mloz.be), le formulaire en ligne : <https://www.mloz.be/fr/eform/submit/formulaire-de-contact> ou par courrier adressé à MLOZ Insurance – DPO – Route de Lennik 788 A à 1070 Bruxelles.

### 6.2. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

En tant que sous-traitant, Partenamut collecte et traite vos données :

Sur la base de l'exécution du contrat d'assurance auquel vous avez souscrit (en ce compris la phase précontractuelle et la gestion de la fin du contrat), nous traitons vos données en vue de :

- gérer votre affiliation (en ce compris l'établissement d'une proposition d'assurance et l'analyse des conditions de souscription), vos demandes d'intervention et votre mutation vers un autre assureur (données A, B, et C.2) ;
- mettre en œuvre les services prévus par le contrat (notamment les services d'assistance) (données A et C) ;
- gérer les plaintes relatives aux services fournis par Partenamut (en tant qu'agent d'assurance) (données A et C.1).

Sur la base de notre intérêt légitime, nous traitons vos données en vue de :

- gérer nos frais (données A et C.1) ;
- Proposer les produits d'assurance les plus adéquats en cas de mutation, afin notamment de vous assurer une continuité dans la couverture de vos risques (données A) ;
- Sélectionner les personnes avec lesquelles nous prendrons contact dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction nous permettant d'évaluer et analyser l'adéquation des produits d'assurance proposés par la SMA MLOZ Insurance avec vos besoins actuels ou futurs (données A).

Sur la base de votre consentement, nous traitons vos données :

- Dans le cadre de votre affiliation (pour les produits d'assurance qui prévoient un questionnaire médical) et de vos demandes d'intervention (données C.1 et C.2) ;

- Dans le cadre de votre participation à nos enquêtes de satisfaction nous permettant d'évaluer et analyser l'adéquation des produits d'assurance proposés par la SMA MLOZ Insurance avec vos besoins actuels ou futurs (données A);
- Pour optimiser le montant des interventions sur la base de vos données liées à l'assurance obligatoire et à l'assurance complémentaire (données A).

Sur la base de nos obligations légales, notamment celles qui s'imposent à Partenamut en tant qu'agent d'assurance vis-à-vis de l'Office de Contrôle des Mutualités :

- réaliser des audits et contrôles afin d'améliorer la qualité de nos services et proposer de meilleurs services/produits à nos assurés pour promouvoir leur bien-être physique, psychique et social (données A) ;
- détecter et réprimer les erreurs ou fraudes dans votre chef ou celui du prestataire/dispensateur de soins que vous avez consulté (données A et C.1) ;
- répondre aux questions des autorités de contrôle (telles que l'OCM), de l'Ombudsman des Assurances, etc (données A et C.1 le cas échéant).

Parmi les obligations légales on peut notamment retrouver :

- la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance,
- les Circulaires de la Banque Nationale de Belgique, etc.;
- la loi relative aux assurances du 4 avril 2014,
- la Directive sur la distribution d'assurances (IDD),
- 
- les Circulaires de la Banque Nationale de Belgique, etc.;
- la loi relative aux assurances du 4 avril 2014,
- la Directive sur la distribution d'assurances (IDD),
- AssurMiFID,

## 6.3. Quelles sont les données traitées ?

En fonction des services auxquels vous avez souscrit ou des informations que vous nous communiquez, Partenamut peut traiter les données à caractère personnel suivantes (données « A ») :

- données d'identification (noms, adresse, téléphone, ...),
- particularités financières,
- données physiques (taille, poids, ...),
- habitudes de consommation,
- caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil),
- habitudes de vie,
- composition de ménage,
- affiliations (mutualité passée, actuelle et future),
- assureur précédent.

Partenamut peut traiter également les données particulières suivantes :

- Numéro de registre national afin de s'assurer que vous êtes bien affiliés en assurance obligatoire auprès de Partenamut. (données « B »)
- Données relatives à la santé, à savoir :
  - les données médico-administratives notamment reprises dans les factures et les attestations de soin donnés vous concernant que les prestataires de soins ont émises (données « C.1 »)
  - et les données médicales (données « C.2 »).

Les données à caractère médical sont recueillies et traitées sous la surveillance et la responsabilité du Conseiller Médical de MLOZ Insurance.

## 6.4. Quelles sont nos sources d'informations ?

Les données qui vous concernent proviennent essentiellement de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins.

- essentiellement de vous-même ou de toute personne mandatée par vos soins ;
- de l'Union Nationale des Mutualités Libres, pour la gestion de votre affiliation ou vos indemnisations ;
- de votre précédente mutualité ou de votre précédent assureur en cas de mutation ;
- des prestataires ou dispensateurs de soins que vous avez consultés ;
- d'autres compagnies d'assurance en cas de concours d'assurance, de coassurance ou de récupération des débours ;
- de nos sous-traitants, le cas échéant.

## 6.5. Par qui sont traitées vos données ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité contractuellement soumis à une obligation de confidentialité et au secret professionnel fondé sur la loi. Des mesures de sécurité sont par ailleurs mises en place en vue de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

## 6.6. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande ;
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande ;
- à la SMA MLOZ Insurance pour l'exécution du contrat d'assurance en tant qu'assureur ;
- à nos sous-traitants, pour la réalisation des missions que nous leur avons confiées ;

- à l'Office de Contrôle des Mutualités et autres instances légales habilitées dans le cadre de leurs missions légales de contrôle des activités de la Partenamut ;
- à notre réviseur d'entreprise et aux auditeurs externes auxquels notre service d'audit interne aurait recours dans le cadre de sa mission ponctuelle, tous tenus par une obligation de confidentialité ;
- au gestionnaire des plaintes (Complaints Manager) de MLOZ Insurance et à l'ombudsman des assurances dans le cadre du traitement des plaintes ;
- à tout tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement) ;
- aux professionnels de la santé/dispensateurs de soins/prestataires de soins que vous avez consultés afin de procéder à des vérifications ;
- à d'autres compagnies d'assurance en cas de concours, de coassurance ou de récupération de débours en cas de responsabilité d'un tiers dans la survenance du sinistre;
- à d'autres mutualités notamment en cas de mutation ou de transfert.

## 6.6. Qui sont les sous-traitants ?

La SMA MLOZ Insurance fait principalement appel aux sous-traitants suivants : l'asbl Mutual IT qui est notre fournisseur informatique, l'Union Nationale des Mutualités Libres qui assume certaines fonctions de support pour la SMA MLOZ Insurance, la Mutualité Libre à laquelle vous êtes affilié et qui intervient en tant qu'agent (intermédiaire) pour la gestion de vos contrats, et la société chargée de la fonction actuarielle pour le compte de la SMA MLOZ Insurance. De manière moins récurrente, la SMA MLOZ Insurance fait appel aux sous-traitants suivants : l'assistance en Belgique pour certains problèmes de santé (notamment garde-malade après hospitalisation, garde d'enfants à domicile, aide et soins à domicile), des sociétés de recouvrement, des avocats ou huissiers de justice en cas de contentieux avec un assuré, des sociétés de gestion de certains courriers et de digitalisation de vos documents. En outre, il est important de préciser que la SMA MLOZ Insurance s'assure auprès de chacun de ses sous-traitants que ceux-ci disposent de mesures techniques et organisationnelles suffisantes pour répondre aux exigences légales en matière de traitement des données.

## 6.7. Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?

Vos données ne seront pas transférées vers des pays en dehors de l'EEE sauf si vous en faites expressément la demande.

## 6.8. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données sont conservées depuis votre premier contact en vue de contracter avec la SMA MLOZ Insurance jusqu'à 10 ans après la fin de votre contrat d'assurance, et ce quelle que soit la raison de la rupture du lien contractuel, sauf

- en cas d'action en justice auquel cas nous conservons les données et documents nécessaires à la procédure pour toute la durée de celle-ci.
- si vous ne finalisez pas votre souscription à l'un de nos produits, auquel cas les données traitées dans le cadre de ce début de souscription sont conservées pendant 6 mois. Les données traitées dans le cadre de votre souscription effective à d'autres produits seront conservées conformément au premier alinéa.

## 6.9. Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?

Vous faites l'objet d'une décision automatisée dans le cas suivant :

- Désaffiliation automatique dans le cas de mauvais payeur : votre dossier de membre sera automatiquement clôturé en cas de non-paiement des primes après l'envoi d'une mise en demeure par recommandé.

Dans le cadre de cette décision, vous pouvez demander à ce qu'une personne humaine intervienne, notamment afin d'obtenir un réexamen de votre situation, d'exprimer votre propre point de vue, d'obtenir une explication sur la décision prise ou de contester celle-ci décision.



## **Partie 7 : À propos de la sécurisation et de la confidentialité de vos données**

### **7.1. Tout le monde chez Partenamut n'a pas accès à vos données.**

Seules les personnes autorisées ont accès à vos données à caractère personnel et uniquement si ces données sont nécessaires pour exécuter leurs tâches.

Au sein de Partenamut, vos données à caractère personnel ne sont en principe traitées et consultées que par les services :

- dont l'intervention est requise pour le suivi de votre dossier
- qui remplissent des exigences légales, des exigences imposées par des autorités de surveillance ou des exigences qui découlent des principes d'une saine gestion
- qui travaillent à la prévention de la fraude (de la part de collaborateurs et de clients),

### **7.2. Partenamut prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données.**

Partenamut prend structurellement des mesures techniques et organisationnelles pour éviter la fuite, la modification ou la destruction fortuite de vos données à caractère personnel. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont strictement protégés.

Partenamut ne souhaite pas partager des données à caractère personnel et ne traitera donc pas les demandes liées à votre dossier mutualiste par l'intermédiaire des médias sociaux. En effet, les publications sur les médias sociaux peuvent avoir des conséquences (indésirables), notamment quant au respect de votre vie privée ou de celle des personnes dont vous partagez les données. Il se peut que vous ne puissiez supprimer une publication à court terme. Ces canaux ont leurs propres conditions d'utilisation. Vous devez donc en évaluer vous-même les conséquences, car c'est vous qui prenez la décision de publier sur ces médias. Partenamut n'assume aucune responsabilité à cet égard.

### **7.3. Partenamut ne répond pas toujours aux demandes de communication de données de tiers.**

Partenamut répond uniquement aux questions de tiers (1) qui sont justifiées par une disposition légale ou un intérêt légitime, (2) qui sont nécessaires à l'exécution d'un contrat, (3) qui sont nécessaires à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée(4) ou, (5) avec

l'autorisation de la personne concernée d'une autre personne physique. Dans ce dernier cas, nous vous conseillons de vous adresser directement à la personne concernée.

## 7.4. Vous pouvez contribuer vous-même à la sécurisation de vos données.

Partenamut n'a pas ou pas assez d'influence sur certains aspects du traitement (technique) des données et ne peut donc offrir une **garantie de totale sécurité**. Nous pensons par exemple à Internet ou à la communication mobile (tels que les smartphones). Lorsque des pirates sont à l'œuvre, Partenamut ne parvient pas toujours à déjouer leurs attaques cybernétiques à temps. Elle ne peut parfois même rien y faire, par exemple lorsqu'un pirate parvient à s'approprier vos données d'identification en installant un logiciel illégal sur votre ordinateur (logiciel espion / spyware) ou en créant un site factice (accèshameçonnage / phishing).