

## VMOB Hospitaal-Plus Informatiefiche van de onderneming

In onderhavig document vindt u algemene informatie met betrekking tot de verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand (VMOB) Hospitaal-Plus, hierna genoemd “VMOB Hospitaal-Plus” of “de onderneming”. De opgenomen informatie heeft tot doel het profiel en de diensten van de VMOB Hospitaal-Plus te preciseren in haar hoedanigheid van contractspartij. U wordt aangeraaden deze fiche zorgvuldig na te lezen met het oog op het vervolledigen van uw kennis van VMOB Hospitaal-Plus, dit in het kader van de contractuele relatie die u hebt of beoogt te hebben met de onderneming in uw hoedanigheid van verzekeringsnemer. De beschreven situatie is deze die overeenkomt met de datum van de versie van dit document, zoals in rand vermeld.

De updates of bijwerkingen van deze informatie zullen ofwel raadpleegbaar zijn op de website van VMOB Hospitaal-Plus ([www.lm.be](http://www.lm.be)), ofwel op vraag van de verzekeringsnemer leverbaar zijn per elektronische drager of in papieren versie.

Onderhavige mededeling heeft in het bijzonder tot doel te beantwoorden aan welbepaalde voorschriften van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

### 1. Gegevens van de onderneming

VMOB Hospitaal-Plus is een verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand, onderneming naar Belgisch recht, waarvan de maatschappelijke zetel gesitueerd is te 1050 Brussel, Livornostraat 25, die zich richt tot particulieren die aangesloten zijn bij één van de Liberale Mutualiteiten.

Zij is in België als verzekeringsonderneming erkend onder het nummer 450/01, toegekend door de Controledienst voor de Ziekenfondsen en Landsbonden van ziekenfondsen (CDZ), gevestigd te 1210 Brussel, Sterrenkundelaan 1.

### 2. Overzicht van de aangeboden diensten

VMOB Hospitaal-Plus richt zich uitsluitend tot particulieren. Zij werd erkend voor het aanbieden van verzekeringen in de navolgende takken, zoals bedoeld in het Koninklijk Besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen. Zij verdeelt actief verzekeringsproducten die ressorteren onder Tak 2 (Ziekte). Aanvullende diensten die ressorteren onder Tak 18 (Bijstand) kunnen eveneens worden aangeboden en vallen onder de hogergenoemde erkenning.

### 3. Communicatie – taal

U kan met de onderneming communiceren, documenten of aanvullende informatie ontvangen in het Nederlands en in het Frans.

### 4. Communicatiemiddelen

De wijze van communicatie tussen de onderneming en de verzekeringnemer/verzekerde is bij voorkeur de papieren drager. Briefwisseling ter attentie van VMOB Hospitaal-Plus wordt gericht aan de maatschappelijke zetel van de onderneming (zie hoger), bij voorkeur met vermelding van de nuttige referenties (contractnummer), of kan worden afgegeven bij het plaatselijk loket van uw mutualiteit, die fungeert als verzekeringstussenpersoon in de zin van de Wet van 4 april 2014.

Voor telefonische vragen of inlichtingen aan de onderneming, kan u gebruik maken van het algemeen telefoonnummer zoals onderstaand vermeld, of bij voorkeur van het specifiek telefoonnummer (schadebeheerder of specifieke dienst) dat u zal worden meegedeeld in het kader van uw relatie met VMOB Hospitaal-Plus.

Voor vragen via elektronische weg (e-mail), kan u gebruik maken van het specifieke e-mailadres van uw schadebeheerder, hetgeen u zal worden meegedeeld in het kader van uw relatie met VMOB Hospitaal-Plus.

Rekening houdend met de technologische evolutie alsook de wetgevende evolutie in deze materie, engageert de onderneming zich om u op de hoogte te houden van de evoluties met betrekking tot de beste wijze om met haar te communiceren. De voorgaande bepalingen doen geen afbreuk aan de mogelijkheid van communiceren via de gebruikelijke kanalen van uw verzekeringstussenpersoon, uw mutualiteit.

## 5. Preventie van belangenconflicten

In overeenstemming met de MiFID-reglementering, zoals hoger vermeld, tracht VMOB Hospitaal-Plus haar producten en diensten op een eerlijke, rechtmatige en professionele wijze, in het belang haar klanten, aan te bieden.

Hiertoe hoort de onderneming belangenconflicten te voorkomen, en meer specifiek de belangenconflicten die de belangen van één of meerdere van haar cliënten kunnen schaden door tegen de belangen van een verzekeringstussenpersoon (mutualiteit), van andere klanten, van de onderneming zelf of van één van haar werknemers in te druisen.

In het bijzonder heeft de onderneming de nodige maatregelen genomen om het ontstaan van belangenconflicten te voorkomen, dit binnen volgende domeinen: het verstrekken van advies bij verzekeringen, het schadebeheer en de vertrouwelijkheid van gegevens.

Om zich te conformeren aan haar verplichtingen, formaliseert VMOB Hospitaal in haar beleidslijn over belangenconflicten een algemeen kader binnen hetwelk zij zich organiseert op het vlak van belangenconflicten:

- de identificatie van mogelijke conflicten, zoals bedoeld in de regelgeving;
- de maatregelen en procedures voor het behandelen van bestaande belangenconflicten of belangenconflicten die dreigen te ontstaan;
- de informatie aan cliënten;
- de opleiding van medewerkers;
- het register voor belangenconflicten;
- de uitvoering en regelmatige evaluatie van de beleidslijn.

## 6. Privacy policy

Hospitaal-Plus verwerkt jouw persoonsgegevens voor

1. **Ledenwerving, -registratie, -beheer, premiebeheer en schadebeheer** omdat dit noodzakelijk is voor de registratie beheer van nieuwe leden, het beheer van de bestaande leden, de premies en de uitbetaling van artsen- of ziekenhuis facturen.
2. **Ledenbeheer, premiebeheer en schadebeheer** (persoonsgegevens medisch) op grond van toestemming. Deze toestemming kan gevraagd worden bij de aansluiting en/of bij het indienen van een schadegeval en/of bij de vraag tot betaling van de premies.
3. **Klachtenbehandeling en geschillenbeheer.** Dit gebeurt op grond van ons gerechtvaardigd belang om een klacht of geschil te kunnen behandelen en onze rechten en belangen te vrijwaren.
4. **Statistische- en rapportering doeleinden** om de kwaliteit van de diensten die we u bieden op een continue wijze te kunnen verbeteren.

Hospitaal-Plus verwerkt volgende categorieën van persoonsgegevens:

1. Identificatiegegevens
2. Samenstelling van het gezin
3. Leefgewoonten
4. Rijksregisternummer
5. Gezondheidsgegevens
6. Financiële gegevens

Hospitaal-Plus verzamelt deze gegevens bij:

1. U als lid of kandidaat-lid
2. De Landsbond van Liberale Mutualiteiten
3. Mutualiteiten
4. Ziekenhuizen en verzorgingsinrichtingen, in het kader van het schadebeheer

Hospitaal-Plus verstrekt jouw gegevens, zover als nodig, aan

1. Controledienst van de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen (CDZ) alsook bij wettelijke interne en externe audits door onafhankelijke partners.
2. Eventuele vertegenwoordigers binnen de grenzen van wat is bepaald door de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt;
3. overheidsinstanties die door een overheidsbeslissing daartoe gemachtigd zijn of wanneer dit wettelijk verplicht is;
4. Verwerkers die ondersteunende diensten verlenen zoals IT-leveranciers in het kader van hun ondersteunende diensten
5. Collega's en/of professionele raadgevers van uzelf wanneer u daar een specifieke toestemming heeft voor gegevens
6. Mutualiteiten

Conform de wettelijke voorwaarden en modaliteiten, heb je een recht tot inzage, verbetering, wissing, overdraagbaarheid en beperking van jouw persoonsgegevens. Conform de wettelijke voorwaarden en modaliteiten heb je ook een recht om bezwaar te maken. (zie de volgende pagina voor de details)

Hospitaal-Plus bewaart jouw gegevens gedurende

- In het kader van het premie-beheer bewaren we jouw gegevens tot 1 jaar na het verlopen van de wettelijke termijn om financiële gegevens (facturen) te bewaren
- 5 jaar na de sluiting van het dossier in het kader van schadebeheer
- 2 jaar in het kader van ledenwerving en 10 jaar na het beëindigen van de verzekerde periode in het kader van ledenregistratie en -beheer
- 3 jaar na de afhandeling van de klacht en sluiting van het dossier in het kader van klantenbehandeling en geschillen beheer

Jouw rechten (zie achterzijde) kan je uitoefenen door contact op te nemen met onze functionaris gegevensbescherming (DPO) per e-mail (DPO.VMOB-SMA@LM.be).

Je kan steeds een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, tel +32 2 274 48 00 of via het klachtenformulier op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>

## Wat zijn jouw rechten?

Opmerking: we willen er toch op wijzen dat onderstaande rechten geen absolute rechten zijn. Dit wil zeggen dat de vraag tot uitvoering beperkt kan worden omdat de rechten en vrijheden van andere betrokkenen niet mogen worden gecompromitteerd, omdat er wettelijke verplichtingen aan ons opgelegd of omdat wij een gerechtvaardigd belang kunnen hebben op jouw persoonsgegevens langer te behouden.

Recht	Omschrijving
<b>Recht op informatie</b>	De eerste pagina van dit document
<b>Recht op toegang</b>	Je kan steeds aan DPO.VMOB-SMA@LM.be een verzoek richten om al de door ons opgeslagen gegevens in te kijken of hier een uitdruk van te verkrijgen in een leesbaar formaat. Wanneer je deze informatie opvraagt zal Hospitaal-Plus deze voorzien van alle noodzakelijke informatie zoals: de verwerkingen, de bewaartermijn, de wettelijke basis voor verwerking en de ontvangers. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou om een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), ID-nummer en rijksregisternummer onleesbaar. Dit ter bescherming van uw privacy.
<b>Recht op rechtzetting</b>	Je hebt het recht om elk persoonsgegeven dat wij van jou verwerken te laten aanpassen wanneer je weet of vermoedt dat dit niet correct is. Wij zullen dit zo snel mogelijk aanpassen.
<b>Recht op verwijdering</b>	Wanneer je niet meer wenst dat wij jouw persoonlijke gegevens verwerken, kan je door middel van e-mail naar DPO.VMOB-SMA@LM.be aanvragen om deze gegevens te verwijderen uit onze de bestanden/databases. Dit recht is echter geen absoluut recht en je dient er rekening mee te houden dat andere wetgeving dit recht kan beperken. Je kan bijvoorbeeld geen verwijdering vragen van gegevens waarop een wettelijke bewaartermijn werd vastgelegd en deze bewaartermijn nog niet werd bereikt. Wij hebben echter een 'gerechtvaardigd belang' om geen enkel gegeven te verwijderen wanneer er geschillen lopen bv. een rechtszaak of andere discussie loopt die wettelijke gevolgen kan hebben. Dit betekent dat zolang dergelijke activiteiten lopen, wij geen gegevens kunnen verwijderen.
<b>Recht op de beperking van een verwerking</b>	Wanneer je het niet eens bent met één of meer van de verwerkingen die wij met jouw gegevens uitvoeren, kan je hier een beperking op invoeren. Dit kan gebeuren bij eenvoudige vraag per e-mail naar DPO.VMOB-SMA@LM.be.  Wij gaan jouw gegevens, binnen deze specifieke verwerking, dan niet langer verwerken tot alles uitgeklaard is.
<b>Recht op overdracht van jouw gegevens naar een vergelijkbare dienstverlener</b>	Wanneer je wenst naar een vergelijkbare organisatie over te stappen, kan je ons vragen (via DPO.VMOB-SMA@LM.be) om de door jou aangebrachte gegevens in een digitaal formaat aan te leveren.
<b>Recht om een klacht in te dienen bij de Belgische Autoriteit</b>	Wanneer je vermoedt of denkt te weten dat wij onzorgvuldig met jouw persoonlijke gegevens omgaan of de hierboven beschreven rechten niet respecteren, dan kan je hierover een klacht indienen bij de bevoegde Belgische Autoriteit op het volgende adres: Gegevensbeschermingsautoriteit, klachtendienst, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.
<b>Recht om je toestemming in te trekken</b>	Je kan steeds, zonder enige motivatie, de toestemming die je ons gaf tot uitvoering van die bepaalde verwerkingen, intrekken. Dit kan op eenvoudige vraag, bij voorkeur via e-mail: DPO.VMOB-SMA@LM.be.

## 7. Klachtenbehandeling

Elk probleem gerelateerd aan de verzekering kan door de verzekeringsnemer, de verzekerde of een betrokken derde worden meegedeeld aan de contactpersoon/schadebeheerder van de onderneming, ofwel rechtstreeks, ofwel via de verzekeringstussenpersoon/mutualiteit.

Daarnaast beschikken de verzekeringsnemer en/of de verzekerde over de mogelijkheid om zich voor klachten in verband met het beheer of de uitvoering van het contract te wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel, website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

De aanvraag tot tussenkomst aan één van de voormelde diensten doet in hoofde van de betrokken persoon geen afbreuk om zich te voorzien in rechte.



VMOB Hospitaal-Plus,  
verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand,  
toelatingsnummer verzekeringsonderneming 450/01  
Maatschappelijke zetel: Livornostraat 25 – 1050 Brussel  
KBO-nummer: 0471.459.194