

## SMA Hôpital Plus Fiche d'information relative à la compagnie

Ce document vous fournit des informations générales relative à la société mutualiste d'assurances (SMA) Hôpital Plus, ci-après dénommée « SMA Hôpital Plus » ou « la compagnie ». Les informations fournies visent à préciser le profil et les services de la SMA Hôpital Plus en tant que partie contractante. Il vous est conseillé de lire cette fiche en vue de compléter votre connaissance de la SMA Hôpital Plus, dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec elle en tant que preneur d'assurance ou que vous envisagez d'avoir avec elle.

La situation décrite est celle correspondant à la date d'édition mentionnée ci-dessus.

Les mises à jour sont soit consultables sur le site internet de la SMA Hôpital Plus ([www.lm.be](http://www.lm.be)), soit livrables sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

La présente communication vise en particulier à répondre à certains prescrits de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

### 1. Coordonnées de la compagnie

La SMA Hôpital Plus est une société mutualiste d'assurances, entreprise selon le droit belge, dont le siège social est situé à 1050 Bruxelles, Rue de Livourne 25, qui s'adresse aux individus affiliés à une des Mutualités Libérales.

Elle est agréée en Belgique comme entreprise d'assurances sous le numéro 450/01 auprès de l'Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de mutualités, sise à 1210 Bruxelles, Avenue de l'Astronomie 1.

### 2. Aperçu des services offerts

La SMA s'adresse exclusivement aux particuliers.

Elle est agréée pour pratiquer les branches d'assurances suivantes prévues dans l'Arrêté Royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances. Elle distribue activement des produits d'assurance qui relèvent de la Branche 2 (Maladie). Des services complémentaires qui relèvent de la Branche 18 (Assistance) peuvent être offerts et ressortent aussi à l'agrément mentionné ci-dessus.

### 3. Communication – langues

Vous pouvez communiquer avec la compagnie et recevoir des documents ou des informations additionnelles en français et en néerlandais.

### 4. Modes de communication

Le mode de communication entre la compagnie et le preneur d'assurance/l'assuré est par défaut le support papier. Pour le courrier à l'attention de la compagnie, celui-ci sera adressé à son siège social (voir plus haut), de préférence accompagné des références utiles (numéro de contrat) ou pourra être remis au guichet local de votre mutualité, qui intervient comme intermédiaire d'assurances, visé dans la Loi du 4 avril 2014. Pour les demandes par téléphone à la compagnie, vous pouvez faire usage du numéro général repris en bas de page, ou de préférence du numéro spécifique (gestionnaire de sinistres ou service spécifique) qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec la SMA Hôpital Plus.

Pour les demandes par voie électronique (courriel), vous pouvez faire usage de l'adresse électronique de votre gestionnaire de sinistres, qui vous aura été communiquée dans le cadre de votre relation avec la SMA Hôpital Plus.

Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, la compagnie s'engage à vous tenir informé des évolutions quant aux meilleurs moyens de communication avec elle.

Ces diverses dispositions ne préjugent pas de la possibilité de communication par l'entremise de votre intermédiaire habituel, votre mutualité.

## 5. Prévention des conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation MiFID visée plus haut, la SMA Hôpital Plus s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

À cet effet, la compagnie entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance (mutualité), d'autres clients, de la compagnie même ou d'un de ses collaborateurs. En particulier, la compagnie a pris les mesures nécessaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines ci-après : la fourniture de conseils en assurance, la gestion des sinistres et la confidentialité des informations.

Soucieuse de se conformer à ses obligations, la SMA Hôpital Plus formalise dans sa politique de conflits d'intérêts le cadre général dans lequel elle s'organise en matière de conflits d'intérêts :

- l'identification des conflits potentiels visé par la législation ;
- les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître ;
- l'information des clients ;
- la formation des collaborateurs ;
- le registre des conflits d'intérêts ;
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

## 6. Politique protection des données

Hôpital Plus, établie rue de Livourne 25, 1050 Bruxelles, traite vos données à caractère personnel à des fins :

1. **De recrutement, d'enregistrement ainsi que de gestion (des primes et des sinistres) de ses membres.** Ce traitement est indispensable pour la gestion de l'enregistrement de nouveaux membres, mais aussi des affiliés, des primes et du remboursement des factures des médecins et hôpitaux.
2. **Gestion des membres, gestion des primes et gestion des sinistres** (données médicales à caractère personnel) fondées sur le consentement de la personne concernée. Ce consentement peut être demandé au moment de l'affiliation et/ou de la déclaration d'un sinistre et/ou de la demande de paiement de primes.
3. **De traitement des réclamations et de gestion des litiges.** Ces opérations sont effectuées sur la base de notre intérêt légitime à pouvoir traiter une réclamation ou un litige et sauvegarder nos droits et intérêts.
4. **De statistiques et de communication** visant à améliorer en permanence la qualité des services que nous vous offrons.

Hôpital Plus traite les catégories de données à caractère personnel suivantes :

1. Informations d'identification ;
2. Composition du ménage ;
3. Habitudes de vie ;
4. Numéro de registre national ;
5. Données relatives à la santé ;
6. Données financières.

Hôpital Plus collecte ces données auprès :

1. De vous en tant que membre ou candidat-membre ;
2. De l'Union nationale des mutualités libérales ;
3. Des mutualités ;
4. Des hôpitaux et institutions de soin, dans le cadre de la gestion des sinistres.

Hôpital Plus peut, si nécessaire, communiquer vos données à caractère personnel :

1. À l'Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités (OCM) ainsi qu'à des tiers lors d'audits légaux internes et externes menés par des partenaires indépendants ;
2. À d'éventuels représentants dans les limites de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;
3. Aux pouvoirs publics lorsqu'une décision administrative les y autorise ou pour se soumettre à une obligation légale ;
4. À des sous-traitants qui fournissent des services de soutien, comme des fournisseurs de services informatiques dans le cadre de leurs services de soutien ;
5. À vos collègues et/ou conseillers professionnels si vous y avez spécifiquement consenti.
6. Aux mutualités.

Conformément aux conditions et dispositions légales, vous disposez d'un droit de consultation, de rectification, d'effacement, à la portabilité et de limitation en ce qui concerne vos données à caractère personnel. Conformément aux conditions et dispositions légales, vous jouissez également d'un droit d'opposition. (Voir détails à la page suivante.)

Hôpital Plus conserve vos données durant une certaine période :

- dans le cadre de la gestion des primes, nous conservons vos données jusqu'à 1 an après l'expiration du délai légal octroyé pour la conservation des données financières (factures) ;
- 6 ans après la clôture du dossier dans le cadre de la gestion des sinistres ;
- 2 ans dans le cadre du recrutement et 10 ans après la fin de la période d'assurance dans le cadre de l'enregistrement et de la gestion des membres ;
- 3 ans après le traitement de la plainte et la clôture du dossier dans le cadre du traitement des clients et de la gestion des litiges.

Vous pouvez exercer vos droits (voir verso) en prenant contact par e-mail (DPO.VMOB-SMA@LM.be) avec notre délégué à la protection des données (DPD).

Vous avez à tout moment la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, par e-mail (contact@apd-gba.be), par téléphone (+32 2 274 48 00) ou en remplissant le formulaire de réclamation sur le site web de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotection-donnees.be/>).

## Quels sont vos droits ?

Remarque : nous tenons à attirer votre attention sur le fait que les droits ci-dessous ne sont pas des droits absolus. En d'autres termes, la demande d'exercice d'un droit peut être limitée pour ne pas compromettre les droits et libertés de tiers, en raison des obligations légales qui nous incombent ou de notre intérêt légitime à conserver plus longtemps des données à caractère personnel vous concernant.

Droit	Description
<b>Droit à l'information</b>	Voir la première page de ce document.
<b>Droit d'accès</b>	Vous pouvez à tout moment adresser une requête à DPO.VMOB-SMA@LM.be pour la consultation des données que nous conservons à votre propos ou en demander une copie dans un format lisible. Après réception de votre requête, l'organisation concernée vous fournira toutes les informations nécessaires : traitement de vos données, durée de conservation, base légale utilisée pour leur traitement et destinataires. Pour avoir la garantie que la demande de consultation émane de vous, nous vous demandons de joindre une preuve d'identité à votre demande. Dans un souci de protection de votre vie privée, dans la copie de votre pièce d'identité, veuillez à masquer votre photo d'identité, la MRZ (zone lisible par machine, la bande inférieure contenant des chiffres), le numéro de carte d'identité et le numéro de registre national.
<b>Droit de rectification</b>	Vous avez le droit de demander la rectification de toute donnée à caractère personnel traitée par nos soins lorsque vous avez la certitude ou que vous supposez qu'elle est erronée. Nous procéderons à la rectification dans les plus brefs délais.
<b>Droit à l'effacement</b>	Si vous souhaitez que nous cessions d'utiliser vos données à caractère personnel, vous pouvez adresser un e-mail à DPO.VMOB-SMA@LM.be pour demander que nous les effacions de nos fichiers et bases de données. Ce droit n'est toutefois pas absolu et vous devez tenir compte du fait qu'il peut être limité dans le cadre d'une autre législation. Vous ne pouvez par exemple pas demander la suppression de données pour lesquelles une période de conservation légale a été fixée et n'est pas encore échue. Nous pouvons toutefois faire valoir notre « intérêt légitime » à n'effacer aucune donnée impliquée dans des litiges en cours, par exemple dans le cas d'un procès ou d'autres échanges en cours pouvant avoir des conséquences légales. En d'autres termes, nous ne pouvons supprimer aucune donnée avant que de telles activités soient clôturées.
<b>Droit à la limitation du traitement</b>	Lorsque vous contestez une ou plusieurs opérations de traitement de vos données menées par nos soins, vous pouvez en demander la limitation. Il suffit d'en faire la demande par e-mail à DPO.VMOB-SMA@LM.be.  Nous allons alors interrompre toute opération sur ces données dans le cadre de ce traitement spécifique jusqu'à ce que la situation soit clarifiée.
<b>Droit à la portabilité de vos données vers un fournisseur équivalent</b>	Lorsque vous souhaitez rejoindre une institution similaire, vous pouvez nous demander (par e-mail à DPO.VMOB-SMA@LM.be) de communiquer les données que vous nous avez confiées à un fournisseur équivalent dans un format numérique.
<b>Droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité belge de protection des données</b>	Si vous suspectez ou pensez que nous ne traitons pas vos données à caractère personnel avec la prudence requise ou que nous ne respectons pas l'un des droits décrits ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Autorité belge compétente à l'adresse suivante : Autorité de protection des données, service Réclamations, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.
<b>Droit de retirer son consentement</b>	Vous pouvez retirer à tout moment, sans aucune justification, le consentement que vous avez donné pour l'exécution de certains traitements. Vous pouvez le faire sur simple demande, de préférence par e-mail à l'adresse: DPO.VMOB-SMA@ML.be.

## 7. Gestion des plaintes

Tout problème relatif à l'assurance peut être soumis par le preneur, l'assuré ou un tiers impliqué à la personne de contact/gestionnaire des sinistres de la compagnie, soit directement, soit par l'entremise de l'intermédiaire d'assurances/la mutualité.

En plus, pour les plaintes relatives à la gestion ou à l'exécution du contrat, le preneur et/ou l'assuré ont la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, site : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

La demande d'intervention à l'un de ces services ne porte pas préjudice à la possibilité pour la personne d'intenter une action en justice.



SMA Hôpital Plus,  
société mutualiste d'assurances,  
numéro d'agrément entreprise d'assurances 450/01  
Siège social: Rue de Livourne 25 – 1050 Bruxelles  
Numéro BCE: 0471.459.194