



Déclaration de confidentialité SMA

Nous respectons votre vie privée

Version 01.01.2026



Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Quelles données sont traitées ?	3
3.	Quelles sont nos sources d'information ?	3
4.	Vos données sont-elles traitées en toute sécurité ?	3
5.	À quelles fins et sur quelle base vos données sont-elles traitées ?	4
6.	À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?	5
7.	Qui sont nos sous-traitants ?	5
8.	Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?	5
9.	Combien de temps vos données sont-elles conservées ?	6
10.	Quels sont vos droits ?	6
11.	Pouvez-vous retirer votre consentement ?	6
12.	Comment exercez-vous vos droits ?	6
13.	Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour certains remboursements	7
14.	Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?	7
15.	Adaptation de la clause de non-responsabilité concernant la confidentialité	7

1. Introduction

Conformément au Règlement européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), la SMA MLOZ Insurance agit en tant que responsable du traitement pour la gestion de vos contrats d'assurance maladie et la SMA a désigné un délégué à la protection des données (qui peut être contacté par e-mail privacy@mloz.be, par le biais du formulaire en ligne : <https://www.mloz.be/fr/effectuer-une-demande-liee-la-protection-de-la-vie-privee> ou en envoyant une lettre à MLOZ Insurance - DPD - Route de Lennik 788 A à 1070 Bruxelles). L'agent d'assurance Helan agit ici en tant que sous-traitant pour le responsable du traitement des données, MLOZ Insurance.

2. Quelles données sont traitées ?

En fonction des services auxquels vous êtes inscrit, l'agent d'assurance Helan peut traiter les données à caractère personnel suivantes :

- données d'identification et données financières, habitudes de consommation et de vie, caractéristiques personnelles, composition du ménage, affiliations (mutualité précédente, actuelle et future), assureur précédent (données « A »)
- et les données spécifiques suivantes :
 - numéro de registre national (données « B »)
 - et les données relatives à la santé, notamment :
 - les données médico-administratives, plus précisément reprises dans les factures et les attestations d'assistance délivrées par les prestataires de soins (données « C.1 »)
 - et les données médicales (données « C.2 »).

Les données médicales sont collectées et traitées sous le contrôle et la responsabilité du conseiller médical de MLOZ Insurance.

3. Quelles sont nos sources d'information ?

Vos données proviennent :

- principalement de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vous
- de votre mutualité ou de l'Union nationale des mutualités libres, pour la gestion de votre affiliation ou de vos indemnités
- de votre précédente mutualité ou de votre précédent assureur, en cas de mutation
- des prestataires de soins que vous avez consultés
- d'autres compagnies d'assurance, en cas de cumul d'assurances, de coassurance ou de recouvrement de dépenses
- le cas échéant, de nos sous-traitants

4. Vos données sont-elles traitées en toute sécurité ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité à cet effet, qui est contractuellement soumis à une obligation de confidentialité et au secret professionnel légal. En outre, des mesures de sécurité ont été introduites pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données..

5. À quelles fins et sur quelle base vos données sont-elles traitées ?

Vos données sont collectées et traitées aux fins et sur les bases juridiques suivantes :

Légitimité	Objectif	Données concernées
L'exécution du contrat d'assurance que vous avez souscrit (y compris la phase précontractuelle et la gestion de fin du contrat)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gérer votre affiliation (y 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 b) Fournir les services prévus dans le contrat (notamment l'assistance) c) Gérer les plaintes concernant les services de MLOZ Insurance ou de ses mutualités (en tant qu'agents d'assurance) 	Données A, B et C.2 Données A et C Données A et C.1
Notre intérêt légitime	<ul style="list-style-type: none"> a) Proposer les produits d'assurance les plus appropriés en cas de mutation, afin de vous garantir la continuité de la couverture de vos risques b) Gérer nos coûts c) Sélectionner les personnes que nous contactons dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction qui nous permettent d'analyser l'adéquation des produits d'assurance proposés par la SMA MLOZ Insurance avec vos besoins actuels et futurs 	Données A Données A et C.1 Données A
Votre consentement	<ul style="list-style-type: none"> a) Dans le cadre de votre affiliation (pour les produits d'assurance qui prévoient un questionnaire médical) et de vos demandes d'intervention b) Dans le cadre de votre participation à nos enquêtes de satisfaction, afin de vérifier si les produits proposés par la SMA MLOZ Insurance correspondent à vos besoins actuels ou futurs. c) Afin d'optimiser le montant des indemnités sur la base de vos données liées à l'assurance obligatoire et à l'assurance complémentaire 	Données C.1 et C.2 Données A Données A et C.1
<p>Sur la base de nos obligations de droit, notamment celles qui sont imposées à MLOZ Insurance en tant qu'assureur et à la Mutualité Helan en tant qu'agent d'assurance vis-à-vis de l'Office de contrôle des mutualités.</p> <p>Ces obligations de droit sont par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 du 4 avril 2014 relative aux assurances • la directive sur la distribution d'assurances (DDA) • AssurMiFID • etc. 	<p>Les objectifs découlant des obligations de droit de MLOZ Insurance, en tant qu'assureur, sont notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) effectuer des audits et des contrôles pour améliorer la qualité de nos services et offrir de meilleurs services/produits à nos assurés, afin de promouvoir leur bien-être physique, mental et social b) détecter et sanctionner les erreurs ou fraudes commises par vous ou par le prestataire de soins que vous avez consulté c) répondre aux questions des autorités de contrôle (telles que l'OCM), du Médiateur des Assurances, etc. 	Données A Données A et C.1 Données A et C.1 (le cas échéant)

6. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou à vos représentants légaux (y compris l'administrateur provisoire) ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, etc.) mandaté à cet effet à votre demande, et ce, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel de la santé de votre choix
- à vos professionnels de santé, à votre demande
- à votre mutualité aux fins de l'exécution du contrat d'assurance en tant qu'agent (de médiation) de la SMA MLOZ Insurance
- à nos sous-traitants pour l'accomplissement des missions que nous leur avons confiées
- à l'Office de contrôle des mutualités et d'autres organismes officiels compétents dans le cadre de leurs missions légales de contrôle des activités de la SMA MLOZ Insurance
- à notre réviseur d'entreprises et aux auditeurs externes auxquels notre audit interne fait appel dans le cadre d'une mission spécifique ; ils sont tous soumis à une obligation de confidentialité
- au gestionnaire des plaintes (« complaints manager ») de MLOZ Insurance, à celui de la mutualité concernée par la plainte, et au médiateur des assurances dans le cadre de la gestion des plaintes
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement)
- aux professionnels de la santé/prestataires de soins que vous avez consultés, afin de vérifier certaines choses
- à d'autres compagnies d'assurance, en cas de cumul d'assurances, de coassurance ou de recouvrement de dépenses, lorsque la responsabilité d'un tiers est engagée dans l'incident survenu
- à d'autres mutualités, notamment en cas de mutation ou de transfert

7. Qui sont nos sous-traitants ?

La SMA MLOZ Insurance fait principalement appel aux sous-traitants suivants : notre fournisseur informatique de l'ASBL Mutual IT, l'Union nationale des mutualités libres, qui est chargée de certaines fonctions de support pour la SMA MLOZ Insurance, la mutualité libre à laquelle vous êtes affilié et qui agit en tant qu'agent (de médiation) pour la gestion de vos contrats, et l'entreprise chargée de la fonction actuarielle pour le compte de la SMA MLOZ Insurance. Plus rarement, la SMA MLOZ Insurance fait appel aux sous-traitants suivants : l'assistance en Belgique pour certains problèmes de santé (comme le service de garde-malade après une hospitalisation, la garde d'enfants à domicile, l'aide ménagère et les soins à domicile), les agences de recouvrement, les avocats ou les huissiers de justice en cas de litige avec un assuré, les entreprises chargées de la gestion de certaines lettres et de la numérisation de vos documents. Il est important de savoir que la SMA MLOZ Insurance vérifie que chaque sous-traitant prend suffisamment de mesures techniques et organisationnelles pour se conformer aux exigences légales en matière de traitement des données.

8. Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?

Vos données ne seront pas transférées en dehors de l'EEE, sauf si vous en faites la demande expresse.

9. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données seront conservées à partir du moment où vous prenez contact avec la SMA MLOZ Insurance en vue de conclure un contrat avec elle jusqu'à 10 ans après la fin de votre contrat d'assurance, quelle que soit la raison de la fin de la relation contractuelle, sauf

- en cas de procédure judiciaire, auquel cas nous conserverons les données et les documents nécessaires à la procédure pendant 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 cette souscription initiale seront conservées pendant 6 mois. Les données traitées dans le cadre de votre souscription effective à d'autres produits seront conservées conformément au premier alinéa.

10. Quels sont vos droits ?

Vous avez un droit d'accès aux données que nous traitons et qui vous concernent, et vous avez le droit de savoir comment et à quelles fins elles sont traitées. Dans la mesure où vos droits ne sont pas contraires aux obligations de droit (y compris l'obligation de conservation) auxquelles la SMA MLOZ Insurance est soumise, ou n'empêchent pas l'exécution du/des contrat(s) d'assurance que vous avez souscrit(s), vous êtes également en droit de faire rectifier les données erronées ou incomplètes, d'obtenir l'effacement total ou partiel des données, de vous opposer au traitement des données, de faire transférer vos données à un autre opérateur, d'obtenir la limitation du traitement de vos données et de ne pas être soumis à une décision automatisée, profilage inclus.

11. Pouvez-vous retirer votre consentement ?

Vous pouvez, à tout moment et sans justification, retirer votre consentement. Le cas échéant, les traitements effectués sur cette base ne pourront plus avoir lieu, ce qui peut avoir une incidence sur la bonne exécution de votre contrat.

MLOZ Insurance est toutefois légalement obligé de gérer des données à caractère personnel pour l'exécution de ses propres obligations de droit.

12. Comment exercez-vous vos droits ?

Pour exercer un ou plusieurs de vos droits, utilisez le formulaire en ligne sur le site web de la SMA MLOZ Insurance (<https://www.mloz.be/fr/effectuer-une-demande-liee-laprotection-de-la-vie-privee>) ou envoyez-nous une demande écrite datée et signée à l'adresse suivante : MLOZ Insurance - DPD - Route de Lennik 788 A, 1070 Bruxelles, n'oubliez pas de joindre une copie recto verso de votre carte d'identité.

Vous pouvez également faire appel au DPD de Helan, joignable via privacy@helan.be, par le biais du formulaire de demande sur <https://www.helan.be/fr/presentons-nous/information-juridique/declarations-de-respect-de-la-vie-privee/> ou par une lettre adressée au DPD, Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges.

Votre demande sera traitée dans les 30 jours suivant sa réception. En fonction de la complexité des demandes et de leur nombre, ce délai peut, si nécessaire, être prolongé de deux mois. Selon le canal de communication choisi, vous serez informé soit par e-mail, soit par lettre de l'intervention que la SMA MLOZ Insurance a effectuée sur la base de votre demande. Tout refus sera également motivé.

L'exercice d'un ou de plusieurs de vos droits sera, le cas échéant, notifié aux sous-traitants auxquels les données à caractère personnel sur lesquelles porte la demande ont été communiquées.

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement de données ou avec notre refus de répondre à votre demande d'exercer l'un de vos droits, veuillez contacter l'Autorité de protection des données, par lettre adressée à : rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ou par le biais du site web <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>.

13. Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour certains remboursements

Helan utilise l'intelligence artificielle (IA) pour traiter certaines demandes de remboursement de manière efficace et précise. Dans le cadre de processus bien définis, les remboursements peuvent être effectués de manière entièrement automatique, sans intervention humaine. Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires à l'évaluation et à l'exécution du remboursement sont traitées.

Toutes les applications d'IA sont utilisées dans un cadre contrôlé et sécurisé, et sont régulièrement contrôlées en termes de qualité, d'exactitude et de conformité à la réglementation en vigueur, notamment le RGPD et la loi européenne sur l'IA. Les personnes concernées conservent toujours leurs droits légaux, notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition et, le cas échéant, le droit de demander une intervention humaine.

14. Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?

Dans les cas suivants, vous êtes soumis à des décisions automatisées :

- radiation automatique en cas de défaut de paiement : votre dossier d'adhérent est automatiquement clôturé en cas de non-paiement des primes après une mise en demeure par lettre recommandée.

Dans le cadre de cette décision, vous pouvez requérir une intervention humaine, notamment pour réexaminer votre situation, formuler votre propre point de vue, obtenir une explication de la décision ou la contester.

15. Adaptation de la clause de non-responsabilité concernant la confidentialité

Cette clause de non-responsabilité peut être modifiée au fil du temps, notamment en cas de nouveaux traitements. Nous vous invitons à consulter la dernière version de notre clause de non-responsabilité sur notre site web.