



Déclaration de confidentialité Assurance complémentaire

Nous respectons votre vie privée

Versie 01.01.2026



Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Responsable du traitement	3
3.	Pourquoi vos données sont-elles traitées ?	3
4.	Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ?	4
5.	Quelles données sont traitées ?	4
6.	Quelles sont nos sources d'information ?	4
7.	Sécurité et confidentialité	5
8.	À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?	5
9.	Qui sont nos sous-traitants ?	5
10.	Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?	5
11.	Combien de temps vos données sont-elles conservées ?	6
12.	Quels sont vos droits à la vie privée ?	6
12.1.	Droit de regard	6
12.2.	Droit de rectification des données à caractère personnel	6
12.3.	Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)	7
12.4.	Droit d'opposition à certaines utilisations des données	7
12.5.	Droit d'opposition au traitement automatisé	7
12.6.	Droit de transmettre vos données à une tierce partie	7
13.	Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?	7
13.1.	Droit de rectification et de cessibilité de vos données	7
13.2.	Droit de regard, d'effacement, d'opposition (prise de décision automatisée incluse)	7
13.3.	Vous avez une question ou une plainte ?	8
13.4.	Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?	8
14.	Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour certains remboursements	8
15.	Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?	9
16.	Modification	9

1. Introduction

La Mutualité libre Helan présente en Flandre (dénommée ci-après « Helan »), située Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, avec le numéro d'entreprise 0411.696.011, offre à ses membres une assurance complémentaire obligatoire. Il s'agit de tous les services et prestations en sus des prestations de l'assurance obligatoire en faveur des membres qui sont en règle avec leur cotisation.

Helan attache une grande importance à la protection de votre vie privée et s'efforce de traiter les (vos) données à caractère personnel de manière légale, équitable et transparente. La présente déclaration vise à vous informer quant à la façon dont Helan traite les données à caractère personnel.

Pour de plus amples informations sur la législation sur la vie privée, veuillez consulter le site web de l'Autorité belge de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be.

2. Responsable du traitement

En application de l'article 3, alinéa premier, b) et c) de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités, et de l'article 67, alinéa premier de la loi du 26 avril 2010 portant diverses dispositions en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire (I), la mutualité poursuit les objectifs suivants :

- l'octroi d'allocations, d'avantages et de prestations aux membres et aux personnes à leur charge ;
- la fourniture d'aide, d'informations, d'accompagnement et d'assistance

Helan agit en tant que responsable du traitement des données relatives à l'assurance complémentaire obligatoire.

Conformément au Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), Helan a nommé un délégué à la protection des données (DPD). Ce dernier est joignable par e-mail : privacy@helan.be, ou par lettre envoyée à Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges. Vous pouvez également contacter notre DPD par le biais du lien suivant : www.helan.be/privacy

3. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Dans ce contexte, Helan traite toutes les données à caractère personnel, tant de ses membres que des prestataires de soins, qui sont nécessaires à la réalisation de ses missions et objectifs principaux, à savoir :

- Pour l'assurabilité des membres : la gestion des affiliations, le paiement des cotisations et les droits au remboursement en qualité d'ayant droit ou de personne à charge
- Pour les indemnités de services prestés en Belgique ou à l'étranger : en tant que membre ou en tant que prestataire ou fournisseur de services, conformément à la Section IV des statuts de Helan (vous pouvez consulter nos statuts en cliquant sur ce lien : www.helan.be).
- Pour la gestion des plaintes : contestations des décisions de Helan, récupération des montants indus
- Pour la fourniture de conseils en matière d'exercice physique et de nutrition et l'organisation de séances d'information et de démonstration
- Pour l'information et l'accompagnement, proactifs ou non, des personnes, éventuellement par le biais du service social, afin qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits et promouvoir leur bien-être physique, psychologique et social
- Pour gérer votre contact avec nos services, quel que soit le canal utilisé

- Pour gérer correctement nos services et les améliorer, et pour lutter contre la fraude grâce à des audits, des enquêtes, des études et recherches scientifiques, statistiques et historiques, ainsi que grâce à des mesures de sécurité et de protection des données, des biens et des personnes.
- Pour respecter nos obligations de droit vis-à-vis de l'Union nationale des Mutualités libres (MLOZ) et de l'Office de Contrôle des Mutualités (OCM).

4. Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ?

Pour la gestion de l'assurance complémentaire obligatoire, Helan traite les données sur la base des articles 6.1. c), e), f), 9.2 h) et j) et 87 du Règlement européen. À cette fin, nous nous appuyons notamment sur les lois spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :

- La loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités
- La loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière de l'organisation de l'assurance maladie complémentaire (I)
- La 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
- La loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social

5. Quelles données sont traitées ?

En fonction des services auxquels vous faites appel ou des informations que vous nous communiquez, Helan peut traiter les données à caractère personnel suivantes : données d'identification (nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone, etc.), particularités financières, données physiques (taille, poids, etc.), données psychologiques (personnalité, caractère, etc.), loisirs et centres d'intérêt, habitudes de consommation, formation et éducation, caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition du ménage, affiliations (aux mutualités)

En fonction des services auxquels vous faites appel ou des informations que vous nous communiquez, Helan peut également prendre connaissance des données à caractère personnel suivantes, ou procéder à leur traitement :

- données du registre national : numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, date et lieu de naissance, sexe, nationalité, lieu de résidence principal, date et lieu de décès, état civil, composition du ménage, cohabitation légale, type de registre d'inscription)
- données sur la santé : santé physique, santé mentale, situations et comportements à risque, données relatives aux soins, données génétiques
- les images enregistrées lors de séances d'information ou de démonstration (si vous avez donné votre consentement)

6. Quelles sont nos sources d'information ?

Vos données proviennent principalement :

- de vous-même, votre représentant légal ou toute personne mandatée par vous
- des prestataires de services auxquels vous avez fait appel, éventuellement dans le cadre du tiers payant
- de tout organisme public actif dans le domaine de la sécurité sociale

7. Sécurité et confidentialité

Seules les personnes habilitées à cet effet ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Ces personnes ne peuvent utiliser les données que si et dans la mesure où cela est nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Elles sont rigoureusement tenues au secret professionnel et au respect de toutes les prescriptions techniques visant à préserver la confidentialité des données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

Helan prend des mesures techniques et organisationnelles internes pour empêcher que les données (à caractère personnel) tombent entre les mains de personnes non autorisées et soient traitées par elles, ou qu'elles soient modifiées ou détruites accidentellement. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont sécurisés conformément aux règles internes. En outre, des mesures de sécurité informatique ont été mises en place pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

8. 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
- aux tiers avec lesquels la mutualité a conclu un accord de coopération au sens de l'article 43 de la loi du 6 août 1990
- aux institutions de sécurité sociale : le Collège Inter-mutualiste National, la Banque-carrefour de la sécurité sociale, Fedris, l'ONEM, la caisse d'allocations familiales
- à l'Office de Contrôle des Mutualités et à l'INAMI dans le cadre de leurs missions légales de contrôle
- à notre réviseur d'entreprises et à nos auditeurs externes, qui sont tous liés par une obligation de confidentialité
- à nos avocats et aux autorités judiciaires, en cas de litiges
- à bpost, pour l'envoi de nos lettres
- à un tiers dûment autorisé (par la loi, un contrat, une autorisation, un consentement)
- à l'agence de recouvrement pour le recouvrement des cotisations impayées

9. Qui sont nos sous-traitants ?

Helan fait appel aux sous-traitants suivants :

- MLOZ IT, Route de Lennik 788, 1070 Anderlecht, notre fournisseur informatique
- Les tierces parties avec lesquelles un accord de coopération a été conclu conformément à l'article 43 de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et unions nationales de mutualités, telles que I-mens, l'ASBL Helan Aide à domicile, l'ASBL Helan Aide-ménagère, l'ASBL Helan Boutique de soins.
- Nos avocats et huissiers de justice
- Manufast pour la gestion de certaines lettres et Moonoia pour la numérisation de votre correspondance
- Plusieurs fournisseurs de services informatiques, tels qu'Orange, Cegeka, Orion Intelligence SARL, etc.

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

Non, sauf si vous y avez consenti de manière irrévocable.

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

Vos données d'identification sont conservées depuis votre inscription à la mutualité jusqu'à votre départ vers une autre mutualité ne faisant pas partie de l'Union nationale des Mutualités libres, jusqu'à votre décès ou jusqu'à votre départ à l'étranger.

En règle générale, vos données sont conservées pendant 7 à 30 ans, conformément aux directives et aux circulaires que nous envoie l'INAMI. Le point de départ de ce délai peut varier d'une législation à l'autre.

Exception : conformément à la déontologie médicale, vos données médicales sont conservées jusqu'à 30 ans après votre dernier contact avec votre mutualité.

12. Quels sont vos droits à la vie privée ?

Lorsque vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, vous pouvez exercer différents droits.

12.1. Droit de regard

Vous avez, à tout moment, le droit de savoir si Helan traite ou non vos données à caractère personnel, et si nous les traitons, de consulter ces données et d'obtenir des informations complémentaires sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (à savoir les destinataires dans les pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères de détermination de ce délai ;
- l'existence de vos droits à la vie privée ;
- le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle ;
- les informations dont nous disposons concernant la source des données si nous obtenons des données à caractère personnel par le biais d'un tiers ; et
- l'existence d'une prise de décision automatisée.

Vous pouvez consulter certaines données par le biais du bureau en ligne.

Vous êtes également en droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, dans une forme compréhensible.

Lorsque vous exercez votre droit de regard, Helan vous fournira un aperçu aussi complet que possible de vos données. Il est possible que certaines données à caractère personnel provenant de fichiers de sauvegarde classiques, de fichiers journaux, de fichiers d'historique ou d'archives ne soient pas incluses dans cet aperçu. Ces données ne font pas partie des données à caractère personnel couramment traitées et ne sont donc pas immédiatement disponibles. Elles ne peuvent donc pas non plus être communiquées. Elles seront toutefois supprimées de ces fichiers conformément aux processus de nettoyage standard.

Les dispositions légales ne nous permettent pas de vous communiquer directement vos données médicales. Pour obtenir ces données, vous devez vous adresser à votre médecin traitant.

12.2. Droit de rectification des données à caractère personnel

Vous êtes en droit d'obtenir sans délai la rectification de données à caractère personnel incomplètes, erronées, inappropriées ou obsolètes.

Afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons instamment de nous signaler toute modification, comme un déménagement ou un changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone

Vous pouvez directement rectifier vous-même certaines données par le biais de votre bureau en ligne.

12.3. Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel dans un délai raisonnable si vous présumez que Helan traite certaines données de manière illicite.

Veillez toutefois noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données à caractère personnel demandées, par exemple, lorsque leur traitement est nécessaire au respect d'une obligation de droit à laquelle nous sommes soumis.

12.4. Droit d'opposition à certaines utilisations des données

Vous avez le droit, sur la base de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, si le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Helan ou s'inscrit dans le cadre de l'intérêt général. Helan arrêtera le traitement de vos données à caractère personnel, sauf si Helan peut démontrer des motifs impérieux et justifiés (p. ex. dans le cadre de la lutte contre la fraude) pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est en rapport avec le fait d'intenter, d'exercer ou d'étayer une action en justice (p. ex. le dépôt d'une requête auprès d'un tribunal).

12.5. Droit d'opposition au traitement automatisé

Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés, sans intervention humaine, par exemple, en cas d'octroi d'une intervention majorée pour soins médicaux.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez contacter Helan et lui faire savoir pourquoi vous contestez l'évaluation.

12.6. Droit de transmettre vos données à une tierce partie

Vous êtes en droit de demander que les données à caractère personnel, que vous avez vous-même fournies à Helan, vous soient transférées ou soient directement transmises à une tierce partie. Dans le cas d'un transfert de données entre mutualités, celles-ci s'arrangent entre elles par le biais de la procédure de mutation.

La législation sur la vie privée prévoit toutefois certaines restrictions à ce droit, qui font qu'il ne s'applique pas à toutes les données.

13. Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?

13.1. Droit de rectification et de cessibilité de vos données

Par les canaux habituels : agence, site web, bureau en ligne.

13.2. Droit de regard, d'effacement, d'opposition (prise de décision automatisée incluse)

Par le biais du formulaire de contact disponible dans votre bureau en ligne (uniquement pour les personnes concernées ayant un bureau en ligne actif), notre site web ou les agences Helan.

Pour exercer votre droit d'accès, et pour éviter toute divulgation illicite de vos données à caractère personnel, nous sommes tenus de vérifier votre identité. Une copie recto verso de votre carte d'identité vous sera demandée.

13.3. Vous avez une question ou une plainte ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données par le biais du formulaire web www.helan.be/privacy ou du formulaire de contact dans le bureau en ligne, comme indiqué ci-dessus, ou par lettre adressée à Helan, à l'attention du Délégué à la protection des données, Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges.

Vous souhaitez plus d'informations ou vous contestez l'avis de Helan ? Dans ce cas, n'hésitez pas à consulter le site de l'Autorité belge de protection des données, www.autoriteprotectiondonnees.be. Vous pouvez également y déposer une plainte.

13.4. Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?

Lorsque vous introduisez votre demande de manière électronique, les informations sont, si possible, fournies de manière électronique, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement. En tout cas, nous vous fournissons une réponse succincte, transparente, compréhensible et facilement accessible.

En cas d'exercice de votre droit de regard, vos données seront transmises par le biais de votre bureau en ligne ou remises en mains propres dans votre agence Helan.

Nous réagissons le plus rapidement possible à votre demande et en tout cas dans le mois qui suit la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et du nombre de demandes, le délai peut, si nécessaire, être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois qui suit la réception de la demande.

14. 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.

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

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

- 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 de l'intervention majorée (BIM) : en application de l'arrêté royal relatif à l'intervention majorée de l'assurance, visée 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 d'une situation, sans aucune demande des personnes concernées et sans examen des revenus
 - après examen des revenus : suite à l'introduction d'une demande officielle d'une personne qui fait partie d'un ménage BIM introduit une demande officielle, la mutualité procède à un examen des revenus sur la base d'une déclaration sur l'honneur, accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires, et signée par tous les membres du ménage BIM.
- Dans le cadre de l'assurance complémentaire, un statut BIM peut, conformément aux statuts, donner lieu à l'octroi d'un avantage ou d'une intervention majorée.

16. Modification

Helan peut, de temps à autre, modifier cette politique de confidentialité, par exemple, à la suite de nouvelles activités de traitement de Helan. Nous vous invitons donc à toujours consulter la version la plus récente de cette politique sur notre site web. Il va de soi que nous vous informerons préalablement, par le biais de notre site web ou d'autres canaux de communication courants, de toute modification au niveau du contenu, et lorsque la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de contradiction, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services spécifiques de Helan prévalent sur la présente politique de confidentialité.