

Fiche d'informations précontractuelles

Droit applicable

Le droit belge est d'application aux relations précontractuelles et au contrat d'assurance.

Informations concernant l'entreprise d'assurance

La société mutualiste d'assurance (SMA) MLOZ Insurance est une entreprise d'assurances agréée par l'Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités (OCM), par décision du 24 juin 2013 pour offrir des assurances maladie au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance, ainsi que pour couvrir, à titre complémentaire, des risques qui appartiennent à l'assistance telle que visée dans la branche 18 de l'annexe 1 de la loi précitée, sous le numéro de code OCM 750/01, établie à 1070 Bruxelles, 778A Route de Lennik, (RPM Bruxelles n°422.189.629).

MLOZ Insurance communique avec ses assurés à travers différents canaux :

- [Par courrier ordinaire et par e-mail sur info@hospitalia.be](mailto:info@hospitalia.be)
- [Par téléphone au 02 778 92 11](tel:027789211)
- [Via les intermédiaires d'assurance](#)

Informations concernant l'intermédiaire d'assurance

Les intermédiaires d'assurances pour la SMA MLOZ Insurance sont les intermédiaires qui offrent les produits d'assurance : 509 : Partenamut (www.partenamut.be) - 515 : Freie Krankenkasse (www.freie.be) - 526 : Helan Onafhankelijk Ziekenfonds (www.helan.be), toutes affiliées à l'Union Nationale des Mutualités Libres.

Helan Onafhankelijk ziekenfonds (nr. 411.696.011 - Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk) agit en tant qu'agent d'assurances lié (n° OCM 5006c) pour MLOZ Insurance, de sorte que seuls les contrats d'assurances de cette SMA peuvent être proposés.

Les intermédiaires d'assurances ne détiennent pas de participation directe ou indirecte de 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de MLOZ Insurance et inversement MLOZ Insurance ne détient pas de participation directe ou indirecte de 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de ses intermédiaires d'assurances.

La SMA MLOZ Insurance porte en compte de ses assurés les coûts et frais liés aux produits d'assurance en ce compris la rémunération des intermédiaires d'assurance (mutualités). Ceux-ci sont communiqués avant la conclusion du contrat et annuellement dans les avenants¹.

¹ <https://www.mloz.be/fr/content/couts-et-frais-lies-aux-contrats-dassurance>

Langues de communication

Toute communication se tient en français, néerlandais ou anglais, selon le choix du preneur d'assurance. Tous nos documents sont disponibles en français, néerlandais, anglais ou allemand.

Contrat à distance

Dans le cas d'un contrat d'assurance à distance, tant le preneur d'assurance que MLOZ Insurance ont le droit de résilier le contrat d'assurance sans pénalité et sans obligation de motivation dans un délai de 14 jours civils.

Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat d'assurance ou du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles, si ce dernier jour est postérieur. La notification de l'exercice du droit de rétractation se fait via une lettre recommandée à la poste, via envoi recommandé qualifié par voie électronique, par exploit d'huissier ou par lettre de résiliation contre récépissé, adressée à MLOZ Insurance ou à la section (mutualité) à laquelle le preneur d'assurance est affilié.

La résiliation par le preneur d'assurance prend effet immédiatement au moment de la notification. La résiliation par MLOZ Insurance prend effet 8 jours après sa notification. Lorsque le droit de rétractation n'est pas exercé, le contrat continue d'exister.

Durée du contrat

Le contrat est conclu à vie.

Traitement des plaintes

Toute plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée à la mutualité à laquelle vous êtes affilié.

- Helan Onafhankelijk Ziekenfonds
 - En complétant le formulaire de réclamation
 - Par courrier à l'adresse : Mutualité libre Helan - c/o Ombudsman - Boomsesteenweg 5 à 2610 Wilrijk.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au coordinateur plaintes de MLOZ Insurance par e-mail à complaints@mloz.be ou par courrier à MLOZ Insurance - Coordinateur plaintes - Route de Lennik, 788A à 1070 Bruxelles.

Si vous aviez une plainte concernant nos prestations de services que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le service Ombudsman Assurances dont le siège est situé : square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75, info@ombudsman-insurance.be - www.ombudsman-insurance.be.

Politique en matière de conflits d'intérêts

Conformément à la législation, la SMA MLOZ Insurance a développé une "Politique en matière de conflits d'intérêts" ([Informations juridiques MLOZ Insurance | Mutualités Libres²](#)).

² <https://www.mloz.be/fr/content/informations-juridiques-mloz-insurance>

MLOZ Insurance entend prévenir les conflits d'intérêts et notamment les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un de ses agents, d'autres clients, de MLOZ Insurance elle-même ou d'un collaborateur de MLOZ Insurance ou de ses sections (mutualités).

Soucieuse de se conformer à ses obligations, MLOZ Insurance a élaboré un cadre général décrivant la manière dont elle s'organise en matière de gestion des conflits d'intérêts via :

- L'identification des conflits d'intérêts potentiels
- Les mesures de gestion des conflits d'intérêts nés ou à naître
- L'information de ses clients
- La formation de ses collaborateurs
- La tenue d'un registre de conflits d'intérêts
- La mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique en matière de conflits d'intérêts.

Un complément d'informations sur cette politique peut être obtenu sur demande.

Catégorisation des clients

Afin de vous offrir un service client optimal, MLOZ Insurance a décidé de catégoriser tous ses clients comme étant des clients de détail. Vous pouvez demander à être catégorisé.e en qualité de client professionnel pour autant que vous répondiez aux critères prévus dans l'annexe de l'Arrêté Royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la directive concernant les marchés d'instruments financiers.

Tribunaux et lois applicables

Tout litige relatif à votre contrat d'assurance est de la compétence exclusive des tribunaux belges.

Votre contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régis par le droit belge applicable en la matière, à savoir, entre autres :

- Loi relative aux assurances du 4 avril 2014
- Loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance
- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités
- Loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière de l'organisation de l'assurance maladie complémentaire
- Livre VI du Code de Droit Economique