

## 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 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, dite les « règles de comportement MiFID », ainsi qu'aux Arrêtés Royaux du 21 février 2014.

### 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. 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  
Internet: [www.lm.be](http://www.lm.be) – Tél.: 02/542.86.65