

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

1. VOTRE DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE

La société mutualiste d'assurances « Solidaris Assurances » (ci-après dénommée « Solidaris Assurances ») est une entreprise d'assurances agréée par l'Office de Contrôle des Mutualités et des Unions Nationales de Mutualités pour offrir des assurances maladie au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, sous le numéro 350/02.

Dans le cadre de son activité, Solidaris Assurances traite des données à caractère personnel et accorde une grande importance au respect de la vie privée de ses assurés ; de plus, Solidaris Assurances respecte les réglementations en vigueur qui lui sont imposées.

Cette déclaration est destinée à vous informer sur l'utilisation de vos données à caractère personnel au sein de notre société ainsi que sur vos droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel.

2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Solidaris Assurances, n° d'entreprise 838.585.487 dont le siège social se situe Rue Saint-Jean 32-38 à 1000 Bruxelles, agit en tant que responsable de traitement par rapport à vos données à caractère personnel relatives à la gestion de vos contrats d'assurances soins de santé.

Vous avez la possibilité de contacter notre Délégué à la protection des données par écrit en adressant un courrier à l'attention du Délégué à la protection des données de Solidaris Assurances, Rue Saint-Jean 32-38 à 1000 Bruxelles ou par mail : privacy@solidaris-assurances.be. Tout contact doit être accompagné d'une copie recto/verso de votre carte d'identité.

3. QUEL CADRE LEGAL POUR LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?

Le Règlement Général sur la Protection des Données^[1], ci-après (RGPD), est la référence légale en matière de traitement de données personnelles.

Les législations spécifiques suivantes sont également d'application pour Solidaris Assurances :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités ;
- Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances ;
- Loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance.

4. LEXIQUE DES TERMES UTILISES DANS LA REGLEMENTATION RGPD

Avant d'aller plus loin dans cette déclaration de confidentialité, qui se veut être un document d'informations à destination de nos assurés ou prospects, nous souhaitons nous arrêter un moment sur les notions suivantes issues du RGPD et qui reviennent régulièrement dans ce document :

- *Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?*

Le RGPD définit une donnée à caractère personnel comme étant « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Le terme identifiable signifie simplement qu'en additionnant plusieurs informations de natures différentes on peut également identifier une personne. Il existe donc une multitude de données à caractère personnel : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, âge, le sexe, ... Les données à caractère personnel peuvent être catégorisées en groupe de données de nature similaire (cfr section 6)

- *Qu'est-ce qu'un traitement de données à caractère personnel ?*

Cela correspond à toute opération sur des données personnelles, comme : la collecte de données, l'enregistrement, la conservation, la modification, la communication, l'effacement, la destruction, ...

- *Qu'est-ce qu'une violation de données à caractère personnel ?*

Le RGPD définit cette notion comme étant une violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données; traitement de données à caractère personnel

- *Qu'est-ce qu'une donnée sensible ?*

Le RGPD insiste sur le fait que certaines données sont plus sensibles et nécessitent une protection renforcée : les données qui révèlent l'origine raciale, les données de santé, les préférences sexuelles, les opinions politiques, les données génétiques et biométriques, les convictions religieuses ou philosophiques et l'appartenance syndicale.

- *Qu'est-ce qu'une donnée concernant la santé ?*

Les données concernant la santé sont définies par le RGPD comme des données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne.

- *Qu'est-ce que la base légale d'un traitement de données ?*

Chaque traitement de données à caractère personnel doit être justifié par une base légale. C'est ce que le Règlement appelle la licéité du traitement. Il existe six bases légales possibles :

- - L'exécution d'un contrat entre la personne et le responsable de traitement ;

- Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ;
- L'intérêt vital de la personne ;
- L'intérêt général ou l'autorité publique ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement (sous réserve de conditions) ;
- Le consentement de la personne concernée pour une ou plusieurs finalités spécifiques.

5. QUELLES SONT NOS SOURCES D'INFORMATIONS

Les données à caractère personnel traitées par Solidaris Assurances, dans le cadre de la gestion de vos contrats d'assurances soins de santé, proviennent de plusieurs sources d'informations :

- De vous-même ;
- De votre représentant légal ;
- De toute personne mandatée par vos soins ;
- Des prestataires de soins : médecins, établissements hospitaliers, dentistes ;
- Nos Mutualités affiliées.

Les mutualités socialistes affiliées à Solidaris Assurances sont :

- Solidaris Wallonie, rue des Dominicaines 35, 5002 Namur (agrée sous le n° 3005) et regroupant les mutualités Solidaris du Brabant Wallon, de Mons-Wallonie-picarde, du Centre-Charleroi et Soignies, de la Province de Liège et de la Province de Namur ;
- La Mutualité Socialiste du Luxembourg, place de la Mutualité 1, 6870 Saint-Hubert (agrée sous le n°3006).

Cela peut se faire par contact direct avec nous, mais aussi via votre mutualité, les canaux numériques (formulaire de contact, mails, utilisation du site de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg), ...

6. QUELLES SONT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES ?

En fonction des informations que vous nous communiquez, Solidaris Assurances peut avoir connaissance et/ou traiter les données suivantes :

- Données d'identification personnelles : nom, adresse, numéro de registre national, date de naissance, numéro de contrat, numéro d'affiliation mutualiste, ... ;
- Données caractéristiques : âge, sexe, état civil, données identiques relatives aux autres membres de la famille reprises dans le contrat... ;
- Données d'identification électroniques : adresse e-mail, numéro de téléphone, ...
- Données relatives aux assurances : type de produits, date de début de contrat, date de début de droit...
- Données concernant la santé physique et mentale : données médicales, informations relatives à un séjour en milieu hospitalier, traitements médicaux, soins dentaires, ... ;
- Données financières : comptes bancaires, primes versées, primes restant dues ;
- Données judiciaires : administration provisoire.

7. PAR QUI SONT TRAITÉES VOS DONNÉES ?

Toutes ces données sont traitées par le personnel de Solidaris Assurances mais également par le personnel agréé^[2] de nos mutualités affiliées qui sont les intermédiaires d'assurances de Solidaris Assurances. Ces personnes sont habilitées et soumises contractuellement à une obligation de secret professionnel.

8. POURQUOI VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES TRAITÉES ?

Vos données à caractère personnel sont traitées par Solidaris Assurances pour la finalité principale suivante : l'organisation et la gestion des assurances maladie (branche 2)^[3].

Pour toute question pour laquelle vous vous adresseriez à nous, il est possible que nous en conservions une trace. Il est également possible que vos données à caractère personnel soient traitées dans le cadre des activités de support de Solidaris Assurances, à savoir :

- Dans le cadre des audits effectués en vue de l'amélioration de la qualité de nos services ;
- En vue de proposer de meilleurs services/produits à nos assurés pour promouvoir leur bien-être, dans le cadre de nos études ;
- Afin de nous conformer à nos obligations légales en tant qu'assureur vis-à-vis de l'Office de Contrôle des Mutualités.

Vos données à caractère personnel peuvent également être :

- Transmises à votre mutualité dans le cadre d'une intervention de l'assurance obligatoire et/ou de l'assurance complémentaire lorsque ces assurances peuvent intervenir en matière d'indemnisation (factures de transport, attestations de soins, BVAC, ...);
- Utilisées pour vous informer des nouveaux produits proposés par Solidaris Assurances.

Au-delà de ce cadre général, le Règlement Général sur la protection des données établit une différence entre les données médicales et les données non médicales. Dans le cadre de la gestion de vos contrats d'assurance soins de santé, les données traitées par Solidaris Assurances sont donc de deux natures possibles.

Nous reprenons, ci-dessous, l'ensemble des traitements que nous effectuons en distinguant s'ils impliquent ou non des données médicales :

Processus impliquant ou non des données de santé

Gestion des contrats	
Pas de données médicales	Données médicales
Analyser les besoins en assurances (personnel SMA et intermédiaire d'assurances)	Créer et gérer un contrat (personnel SMA)
Consulter un contrat (intermédiaire d'assurances)	Consulter un contrat (personnel SMA)
Réceptionner des documents administratifs (personnel SMA)	
Gestion des sinistres	
	Réceptionner, trier et envoyer pour le scanning les documents indemnisables (personnel SMA)
	Scanner les documents indemnisables (sous-traitant)
	Ouvrir un sinistre via le site internet (personnel SMA et intermédiaire d'assurances)
	Encoder et gérer les données nécessaires reprises sur les documents indemnisables (personnel SMA)
Tarifier un sinistre sans particularité (personnel SMA)	Tarifier un sinistre présentant certaines particularités (personnel SMA)
Transférer le fichier des paiements (personnel SMA)	Effectuer les paiements envers les assurés et/ou les établissements hospitaliers (personnel SMA)
	Consulter un dossier sinistre (personnel SMA et intermédiaire d'assurances)
Gestion des demandes d'un assuré - Contact center	
Répondre par téléphone et/ou par mail aux demandes d'un assuré concernant la gestion administrative de son contrat et/ou d'indemnisation de ses soins (personnel SMA et intermédiaire d'assurances)	

En ce qui concerne les traitements qui n'impliquent pas de données médicales, la base légale de ces traitements repose sur l'exécution du contrat d'assurance entre vous et Solidaris Assurances.

Pour les autres traitements, où des données médicales sont utilisées, votre consentement nous est nécessaire pour la bonne exécution du contrat d'assurance.

Afin d'assurer des services optimaux et répondre aux demandes émises, Solidaris Assurances partage vos données non-médicales aux employés habilités dans le cadre d'activités définies (ex : analyse des besoins en assurances, consultation du dossier administratif, ...)

En matière de données de santé, seules les informations nécessaires pour répondre à vos demandes/interrogations sont mises à disposition des employés habilités (ex : factures d'hospitalisation, de soins, ...)

Une fois que vous nous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données médicales ; celui-ci peut être retiré à tout moment et sans justification.

Si vous retirez votre consentement au traitement de vos données de santé, Solidaris Assurances ne sera plus en mesure d'exécuter ses obligations, d'assurer la gestion administrative de votre contrat et ne pourra plus procéder au remboursement de vos frais de santé (hospitalisation, pré- et post- hospitalisation, maladies graves, dentaire) prévus au contrat.

9. A QUI VOS DONNÉES PEUVENT-ELLES ÊTRE COMMUNIQUÉES ?

Vos données à caractère personnel sont communiquées :

- A vous-même ;
- A votre représentant légal (en ce compris votre administrateur provisoire) ;
- A la personne mandatée par vos soins.

Toutefois, dans le cadre de certaines finalités, vos données peuvent également être transmises à des tiers :

- Nos médecins et dentistes référents pour la gestion d'accord de reconnaissance « maladies graves », de médicaments liés à une maladie grave reconnue, demande de devis de soins dentaires, ... ;
- Votre mutualité, en sa qualité d'intermédiaire d'assurance, afin de vous communiquer des renseignements lors du traitement de votre dossier par Solidaris Assurances et d'intervenir sur certains soins si ces derniers peuvent être pris en charge par le service de l'Assurance Complémentaire et/ou par l'INAMI ;
- Nos établissements hospitaliers partenaires pour l'envoi d'informations concernant l'indemnisation de frais hospitaliers par Solidaris Assurances (dans le cadre des accords « tiers payant ») ;
- Vos professionnels des soins de santé, à votre demande ;
- Aux assistantes sociales du réseau Solidaris tenues par le secret professionnel, agissant dans une mission de protection sociale (dont le principe de solidarité assurant une aide et une assistance aux personnes en difficulté) et sur base de l'intérêt légitime de la personne concernée ;
- Nos différents sous-traitants ou partenaires :
 - Pour différents services informatiques : SolidarIT, Network Research Belgium (NRB), Afelio, Ricoh ;
 - Pour l'impression et la mise sous pli de nos courriers : IPEX, l'ASBL « l'Ouvroir » ;
 - Pour l'envoi d'accusés de réception via SMS : Proximus
 - Pour l'identification d'un assuré et la prise en charge d'appels sans intervention humaine ;
 - Pour le transfert de documents administratifs et de remboursements via des formulaires en ligne
- B-post pour l'envoi et la distribution de courriers
- L'Office de Contrôle des Mutualités et autres instances légales habilitées, dans le cadre de leurs missions légales de contrôle ;
- Notre Réviseur d'entreprise, notre actuaire ou encore l'Ombudsman des Assurances, tous tenus par une obligation de confidentialité ;
- Nos avocats et à la Justice en cas de contentieux ;
- Notre service contentieux afin, dans le cadre du droit de subrogation, de récupérer, auprès de tiers, différentes créances (primes, paiements indus, débours en cas d'accident avec tiers responsable, ...)
- Un tiers dûment autorisé.

Les établissements hospitaliers partenaires sont :

- Le Centre Hospitalier Epicura ;
- Le Centre Hospitalier Universitaire Tivoli ;
- Les hôpitaux du Centre Hospitalier de Wallonie Picarde (CHWAPI) ;
- Le Centre Hospitalier Universitaire de Liège ;
- Le Centre Hospitalier Régional de la Citadelle ;
- Le Centre Hospitalier Régional de Huy ;
- La Clinique André Renard de Herstal ;
- Le Centre Hospitalier du Bois de l'Abbaye et Hesbaye ;
- L'hôpital Ambroise Paré ;
- Le Centre Hospitalier de Mouscron ;
- Le Centre Hospitalier Régional Haute Senne ;
- Le Groupe Jolimont ;
- Le Groupe ISPPC (CHU Charleroi) ;
- Le Centre Hospitalier de Verviers ;
- Le Centre Hospitalier Universitaire André Vésale ;
- Le Centre Hospitalier de Nivelles et Tubize ;
- Le Centre Hospitalier Régional de Mons-Hainaut ;
- Le Centre Hospitalier Régional Sambre & Meuse ;
- La Clinique St-Pierre Ottignies ;
- Le Groupe Vivalia.

10. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRANSFÉRÉES VERS DES PAYS EN DEHORS DE L'UE ?

Solidaris Assurances attache une grande importance à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles de ses clients.

Dans le cadre de certains processus de gestion, de traitement et de conservation, Solidaris Assurances peut recourir à des serveurs situés en Europe. Les informations contenues dans ces serveurs sont stockées de manière à garantir leur intégrité, conservées en toute sécurité et sont facilement accessibles si nécessaire.

Dans le cas où Solidaris Assurances était amené à devoir transmettre et/ou conserver des données personnelles dans des pays hors Europe où la Commission européenne estime ne pas garantir un niveau adéquat de protection des données, Solidaris Assurances prendrait les mesures de protection appropriée au moyen de clauses contractuelles relatives à la protection des données, conformément à l'article 46.2 du RGPD.

11. COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES CONSERVÉES ?

Vos données sont conservées depuis votre premier contact avec Solidaris Assurances ou avec l'un de ses intermédiaires d'assurances jusqu'à 10 ans après la fin de votre contrat d'assurance et ce quelle que soit la raison de la rupture du lien contractuel.

Lorsque vos données ne seront plus nécessaires ou qu'il n'y aura plus d'intérêt légitime, Solidaris Assurances ne pourra plus traiter vos données.

Les entretiens téléphoniques avec les collaborateurs de Solidaris Assurances sont conservés pendant 1 mois et peuvent être utilisés dans le cadre de formation et coaching des collaborateurs et l'amélioration des produits et services. Ce délai de conservation peut être prolongé dans le cadre de plaintes.

12. EXISTE-T-IL DES MESURES DE PROTECTION ?

Afin de garantir la confidentialité de vos données à caractère personnel, Solidaris Assurances a pris des mesures techniques et organisationnelles pour éviter des cas, accidentels ou d'origine malveillante, de consultation non autorisée, de perte, de destruction ou de divulgation de vos données.

En cas de fuite de données, nous prendrons nos responsabilités pour résoudre le problème au plus vite.

Toutefois, dans les cas de fuite grave de données, l'autorité de surveillance et les personnes concernées par les données seront informées.

13. QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez de certains droits légaux énumérés ci-dessous.

Dans l'éventualité où vous souhaiteriez exercer ces droits, une requête devra être envoyée à Solidaris Assurances en joignant une copie de votre carte d'identité ; ce qui permettra d'éviter qu'une personne usurpe vos droits. Le fait de refuser de communiquer cette information pourra entraîner le rejet de la demande.

Après réception de votre demande, vous serez informé des suites données dans un délai d'un mois. Si la demande est complexe, le délai pourra être prolongé jusqu'à maximum 3 mois. Vous serez informé de cette prolongation.

En cas de conflit avec le respect de la confidentialité d'autres personnes ou si la communication d'informations est interdite par la loi, une déclaration sera également faite dans un délai d'un mois.

1. Droit d'accès et d'information

Vous avez le droit de nous demander d'accéder à vos données à caractère personnel et d'être informé sur :

- Les données à caractère personnel qui sont traitées ;
- La provenance des données ;
- La raison du traitement ;
- Les tiers ayant accès à ces données ;
- Le délai de conservation des données ;

2. Droit de rectification

Vous avez le droit de faire corriger ou compléter les données à caractère personnel erronées ou incomplètes. Nous veillerons à ce que les informations soient rectifiées dans les meilleurs délais.

3. Droit de suppression

Si vos données à caractère personnel ne sont pas pertinentes, sont obsolètes ou ne sont plus nécessaires aux fins du traitement, vous pouvez nous demander de les supprimer.

Cependant, vos données ne peuvent être supprimées si le traitement est réalisé en vertu d'une obligation légale.

4. Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander de transmettre une copie des données à caractère personnel que vous nous avez communiquées à une autre institution ou un tiers dans un format facilement transmissible.

Cela ne s'applique qu'aux données à caractère personnel que vous nous avez communiquées et qui sont traitées par des processus informatiques, dans la mesure où cela n'est pas contraire à la réglementation et que ce transfert de données n'a pas d'impact négatif sur la protection de la vie privée d'autres personnes.

14. FAITES-VOUS L'OBJET DE DÉCISIONS AUTOMATISÉES, EN CE COMPRIS DU PROFILAGE ?

Afin de faciliter le déroulement de certains processus et de vous fournir un service plus rapide et de faciliter certaines décisions, Solidaris Assurances a automatisé certains de ces traitements et processus : calcul de la prime d'assurance, constitution et impression de courriers (renouvellement, indemnisation, ...), données nécessaires aux établissements partenaires afin que votre dossier soit transmis dans le cadre des accords « tiers-payant », intégration et tarification des factures transmises par les établissements partenaires.

Nous basons ces décisions entièrement automatisées sur la nécessité d'exécuter notre accord avec vous ou sur votre consentement explicite.

Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, si celle-ci a des effets juridiques ou des conséquences significatives similaires. Si vous n'êtes pas d'accord avec le déroulement d'un processus totalement automatisé, vous pouvez demander l'intervention d'un collaborateur de Solidaris Assurances, exprimer votre point de vue et contester la décision.

Solidaris Assurances n'effectue pas de profilage.

15. EXISTE-T-IL UN RECOURS POSSIBLE ?

Si une réponse ne correspondant pas à vos attentes vous a été communiquée lors du traitement de votre demande ou plainte concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel, vous avez la possibilité d'introduire un recours auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection de la vie privée.

Ce recours peut être introduit :

- Par courrier : Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ;
- Par mail : contact@apd-gba.be
- Sur le site de l'Autorité de Protection des données (anciennement la Commission de la protection de la vie privée) : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

16. COOKIES ET RESEAUX SOCIAUX

Un cookie est un petit fichier texte qui stocke des informations sur des supports électroniques (ordinateur, tablette, téléphone) et applications lorsque vous visitez un site Internet et/ou des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, ...). Lors de votre prochaine visite, le site peut lire ce cookie pour reconnaître votre navigateur.

Solidaris Assurances n'a pas de site internet ni d'application mobile dédiés. Elle est intégrée au site internet et à l'application de la Mutualité Solidaris Wallonie. Par conséquent, les cookies utilisés sur ce site et cette application s'appliquent également à Solidaris Assurances. Solidaris Assurances et la mutualité Solidaris Wallonie sont co-responsables, en vertu du RGPD en ce qui concerne le traitement des données personnelles réalisé via les cookies. La gestion des cookies par la Mutualité Solidaris Wallonie est reprise au point 8 du chapitre 5 de sa déclaration de confidentialité (<https://www.solidaris-wallonie.be/page-legale/mut-politique-de-vie-privee>), ainsi que dans la rubrique 'cookies' de son site internet (<https://www.solidaris-wallonie.be/cookies>)

17. CHATBOT

Un chatbot est un programme informatique intégré à un site internet, capable d'interagir avec les utilisateurs par texte ou voix pour fournir des informations ou de l'aide, simulant une conversation humaine. Il peut être simple, avec des réponses brèves, ou avancé comme un assistant virtuel, capable d'apprendre et de s'adapter pour offrir une expérience personnalisée.

Ne disposant pas de site internet dédié, Solidaris Assurances s'intègre au site internet de Solidaris Wallonie pour l'utilisation et la gestion du chatbot, mentionnée au point 9 du chapitre 5 de leur déclaration de confidentialité (<https://www.solidaris-wallonie.be/page-legale/mut-politique-de-vie-privee>).

18. LA DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ PEUT-ELLE ÊTRE MODIFIÉE ?

Dans la mesure où la réglementation évolue régulièrement, la déclaration de confidentialité est susceptible d'être adaptée. Nous nous réservons dès lors le droit de la modifier à tout moment. Nous vous recommandons de consulter régulièrement la version la plus récente.

Solidaris Assurances, entreprise d'assurance agréée sous le n°350/02 – n° d'entreprise 838 585 487

Siège social : 32-38 rue Saint-Jean – 1000 Bruxelles.

[1] RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ou Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

[2] Le personnel agréé correspond aux personnes en contact avec le public (PCP) et responsables de distribution (RD).

[3] De l'annexe 1 de l'Arrêté Royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.