

Des **brochures**  
et des **guides**  
pour vous aider  
[www.mloz.be](http://www.mloz.be)

Siège social :  
route de Lennik 788A  
1070 Bruxelles - Belgique (RPM Bruxelles)  
[www.mloz.be](http://www.mloz.be) - N° d'entreprise : 411.766.483

Editeur Responsable : Xavier Brenez

Les Mutualités Libres regroupent :

 part&namut  
 helan  
 freie

# Une plainte à formuler ?

Faites appel à notre Complaints Manager !



L'Union Nationale des Mutualités Libres est très attentive à la qualité de ses services. En vue de s'améliorer, elle doit, dans la mesure où elles sont fondées, prendre en considération les insatisfactions rencontrées par ses affiliés ou tout autre tiers avec lequel elle est appelée à collaborer. La gestion des plaintes est assurée par le Complaints Manager.

#### QU'EST-CE QU'UNE "PLAINTÉ" ?

Il s'agit de toute réaction formulée ou confirmée par écrit d'un assuré/tiers qui n'est pas satisfait d'un acte, d'une prestation ou d'un service presté par l'Union Nationale ou une de ses mutualités.

Il faut entendre par «tiers» un prestataire de soins, une institution de soins ou un citoyen qui n'est pas forcément affilié ou inscrit auprès des Mutualités Libres.

#### QUE PEUT FAIRE LE COMPLAINTS MANAGER ?

- Le Complaints Manager s'entoure de la compétence des services concernés pour **chercher la solution la plus appropriée** dans le respect de la réglementation.
- Il vérifie si les services de l'Union Nationale ou ceux des mutualités ont bien agi et veille à ce que le problème, s'il est avéré, ne se reproduise plus dans le futur.
- Il analyse les plaintes de manière **indépendante**, impartiale et agit avec équité et justice.

#### QUELLE EST LA PROCÉDURE À SUIVRE ET DANS QUELS DÉLAIS ?

Dès la réception de la plainte, le Complaints Manager analyse la recevabilité de celle-ci en fonction des critères définis par l'Office de Contrôle des mutualités. Dans les 8 jours calendrier, il adresse au plaignant un **accusé de réception ainsi qu'une brève explication du déroulement de la procédure**, à moins qu'une réponse définitive ne soit donnée directement. Ensuite, la plainte est transmise au service compétent afin de trouver une solution au problème rencontré. Si le dossier est incomplet ou s'il manque des éléments importants pour prendre position, le Complaints Manager demandera au plaignant des informations complémentaires. Le Complaints Manager s'efforcera d'envoyer une **réponse définitive endéans les 30 jours calendrier**. Si cela n'est pas possible, il informera le plaignant du nouveau délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

#### QU'EN EST-IL DU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ?

Dans le cadre d'une gestion efficace des plaintes, le Complaints Manager traite les données à caractère personnel à des fins de **gestion interne** et pour **établir des statistiques de ses activités**. Si le traitement de la plainte le requiert, certaines données pourront être communiquées à des tiers ou partenaires. Conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative au traitement de données à caractère personnel, tout intéressé a un **droit d'accès** et, le cas échéant, un **droit de rectification** à l'égard des données à caractère personnel le concernant.

### Comment introduire une plainte ?

- **Par internet :**
  - Par le biais du formulaire de plainte électronique qui se trouve sur le site web [www.mloz.be](http://www.mloz.be)
  - Par e-mail : [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be)
- **Par la poste :**

**Remplissez et imprimez le formulaire de plainte et envoyez-le par la poste en y joignant tout document à l'appui à l'adresse suivante :**

**Union Nationale des Mutualités Libres**  
**A l'attention de Complaints Manager**  
**route de Lennik 788A**  
**1070 Bruxelles**

#### DES QUESTIONS ? BESOIN D'AIDE ?

Si vous avez besoin d'aide pour remplir un formulaire de plainte, n'hésitez pas à nous contacter au 02/778.92.11

