Déclaration de confidentialité

Informations sur la protection des données

Version 21 mai 2025

Table des matières

Déclaration de confidentialité / Informations sur la protection des données	2
Offre de produits et de services de Generali	2
Validité territoriale	2
Responsable du traitement des données (contrôleur)	3
Catégories de données et bases juridiques du traitement des données	3
Portée et finalité du traitement des données	4
Collecte de données	9
Transmission et transfert de données	9
Processus de traitement automatisé des données	11
Durée de conservation des données	12
Communication avec Generali / portails clients	13
Bases juridiques pour le traitement de vos données :	17
Update	18

Déclaration de confidentialité / Informations sur la protection des données

Generali Suisse est consciente de la grande importance que représentent vos données personnelles. C'est pourquoi nous vous informons de manière transparente et reconnaissable, au moyen de la déclaration de protection des données ci-après, sur la collecte, le traitement et la gestion de vos données personnelles par Generali Suisse ainsi que sur les droits dont vous disposez.

La présente description n'est pas exhaustive ; le cas échéant, d'autres déclarations de protection des données ou conditions générales d'assurance et de vente, conditions de participation et documents similaires règlent d'autres faits spécifiques relatifs à la protection des données. Par données personnelles ou données à caractère personnel (ci-après également «données»), on entend ci-après toutes les informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable (p. ex. nom, date de naissance, adresse e-mail, adresse IP). Ne sont pas considérées comme des données les informations qui sont anonymisées ou agrégées et qui ne peuvent pas (ou plus) être utilisées pour identifier une personne déterminée. Le traitement des données comprend toute manipulation de données personnelles, par exemple la collecte, l'enregistrement, l'utilisation, la communication, la modification, l'archivage ou la effacement de données. La base juridique et la finalité du traitement de vos données sont en premier lieu l'initiation et/ou l'exécution de contrats d'assurance ainsi que le règlement des sinistres et des prestations. En outre, nous fondons le traitement des données sur l'existence d'une base légale / d'une obligation légale et/ou d'un consentement (implicite ou explicite) (de votre part ou de la part d'une personne que vous avez mandatée) ainsi que sur l'intérêt légitime prépondérant de Generali (c'est-à-dire notamment pour poursuivre les finalités décrites et les objectifs qui y sont liés et pour pouvoir mettre en œuvre les mesures correspondantes).

Si vous souhaitez conclure un contrat avec nous ou utiliser un service donné, vous devez nous fournir toutes les données exactes nécessaires à l'établissement et à l'exécution de la relation commerciale et à l'accomplissement des obligations contractuelles qui y sont liées. Sans ces données, nous ne sommes pas en mesure de conclure un contrat avec vous, de l'exécuter ou de vous verser des prestations. Ne nous communiquez que des données correctes et assurez-vous que vous êtes autorisé(e) à nous les communiquer.

Si vous nous fournissez des données personnelles d'autres personnes (par exemple des membres de votre famille, des données de collègues de travail, etc.), veuillez-vous assurer que ces personnes connaissent la présente déclaration de protection des données et ne nous communiquez leurs données personnelles que si vous y êtes autorisé et si les données personnelles concernées sont correctes.

Le traitement de vos données personnelles repose sur les principes de l'exactitude, de la légalité, de la transparence, de la minimisation des données, de la proportionnalité, de la responsabilité et de la sécurité des données.

Offre de produits et de services de Generali

Generali ne propose en principe ses produits et prestations qu'aux clients ayant leur siège social ou leur domicile en Suisse et uniquement en Suisse. Pour certains produits, d'autres restrictions peuvent également s'appliquer en Suisse.

Si vous êtes domicilié(e) en dehors de la Suisse et que vous vous intéressez à nos produits, nous vous recommandons de prendre contact avec une représentation du Groupe Generali près de chez vous ou avec l'une de nos succursales ou filiales via leur site Internet (generali.com).

Validité territoriale

Veuillez prendre connaissance de la déclaration de confidentialité suivante. Notre déclaration de protection des données est conforme aux exigences de la loi suisse sur la protection des données (LPD) et, dans la mesure où il est applicable, du règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD). Bien que le RGPD soit une réglementation de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE), il peut, pour diverses raisons, être partiellement pertinent pour Generali Suisse. Dans certains cas, d'autres informations sur la protection des données peuvent régler des situations spécifiques. Il existe des exceptions à l'obligation d'information en matière de protection des données : celle-ci ne s'applique pas si l'information n'est pas possible ou nécessite des efforts disproportionnés, si vous êtes déjà informé(e) du

traitement des données, si le traitement est prévu par la loi ou si nous sommes légalement tenus de garder le secret.

Responsable du traitement des données (contrôleur)
Les personnes suivantes sont considérées comme responsables du traitement de vos données :

En rapport avec toutes les questions relatives au droit des assurances ou de la prévoyance :
Generali Assurances de personnes SA
Rue de Soodmatten 2
8134 Adliswil
Suisse

En rapport avec toutes les questions relatives au droit des assurances :
Generali Assurances Générales SA
Rue de Soodmatten 2
8134 Adliswil
Suisse

En ce qui concerne les assurances de protection juridique :
Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA
Rue de Soodmatten 2
8134 Adliswil
Suisse

Dans le contexte de solutions innovantes :
HITS Maison des Insurtech Suisse
Rue de Soodmatten 2
8134 Adliswil
Suisse

En rapport avec nos hypothèques :
Generali Investments Suisse SA
Rue de Soodmatten 2
8134 Adliswil
Suisse

Vous pouvez contacter notre conseiller(ère) à la protection des données par e-mail à l'adresse privacy.ch@generali.com ou par courrier à l'adresse susmentionnée, en ajoutant la mention «délégué(e) à la protection des données».

Catégories de données et bases juridiques du traitement des données
Generali attache une grande importance à la protection de votre vie privée et à la confidentialité de vos données lors de leur traitement et de votre visite sur nos sites Internet.

Lors du traitement de vos données personnelles, nous nous conformons aux dispositions applicables de la Suisse, de l'UE et des autres lois locales en vigueur qui régissent le stockage, le traitement, l'accès et la transmission des données personnelles. Afin de protéger les données personnelles de nos clients, Generali a adopté des directives internes en matière de protection des données, dont le respect est assuré par la formation de nos collaborateurs et par des contrôles basés sur les risques.

Le traitement de vos données personnelles est indispensable pour vous fournir un conseil en assurance, en prévoyance et/ou en finance adapté à vos besoins. La conclusion ou la gestion et l'exécution d'un contrat d'assurance ou d'un contrat hypothécaire ne sont pas possibles sans le traitement de vos données. Nous traitons en premier lieu les données personnelles que nous recevons de nos clients et d'autres partenaires commerciaux dans le cadre de nos relations d'affaires avec ces derniers et d'autres personnes impliquées ou que nous collectons auprès des utilisateurs lors de l'exploitation de nos sites web, apps et autres applications. Vos données sont toujours utilisées uniquement dans le but qui a été indiqué lors de la collecte, pour lequel vous avez donné votre consentement, qui ressort des circonstances, où il existe un intérêt prépondérant ou qui est prévu par la loi / la réglementation.

Les données personnelles traitées par Generali comprennent les données personnelles que vous avez communiquées ainsi que celles qui sont accessibles au public. Les catégories de données sont les suivantes :

- **Données personnelles et informations de contact :** Il s'agit notamment, mais pas exclusivement : du prénom et du nom de famille, du sexe, de la date de naissance, de l'âge, de l'état civil, des langues, de la nationalité, de l'adresse électronique, des adresses de domicile et de correspondance, du numéro de téléphone, de l'historique du client, des procurations, des données relatives à la santé, des autorisations de signature, des déclarations de consentement, membres de la famille, copies de pièces d'identité et de formulaires, etc ;
- **Données relatives à la proposition :** Il s'agit d'informations qui nous sont communiquées au cours de la proposition ou de l'inscription à l'assurance , par exemple sur le risque assuré, les informations de l'ancienne compagnie d'assurance sur l'évolution des sinistres, les informations sur les relations avec des tiers concernés par le traitement des données (par ex.), ainsi que les questionnaires complémentaires correspondants (tels que les indications du demandeur ou de la personne à assurer sur le risque assuré, les réponses aux questions, les rapports d'expertise, les indications de l'ancienne entreprise d'assurance sur le cours des sinistres) ;

- **Données relatives aux clients et aux contrats :** Il s'agit de données qui sont en rapport avec la conclusion ou l'exécution d'un contrat. Il s'agit par exemple du numéro de police ou de contrat, de la durée du contrat, du type d'assurance et de couverture, des risques assurés, des prestations, de la prime, du mode de paiement, des conditions particulières, des véhicules assurés, des plaques de contrôle, du montant et du rang de l'hypothèque, des droits de gage immobilier, de la cédule hypothécaire, des inscriptions/désinscriptions à la newsletter, des réclamations, des différences concernant les prestations ou les contrats conclus ;
- **les données de encaissement :** Il s'agit de données telles que la date et le montant des primes encaissées, les impayés, les rappels, les avoirs, les données relatives aux connexions de paiement, les taxes, les données de cession des véhicules en leasing ;
- **Données financières et de paiement :** Il s'agit par exemple de la solvabilité, des données relatives aux relations de paiement, du numéro d'identification fiscale, des informations relatives aux hypothèques telles que le taux d'intérêt et l'échéance des intérêts, des primes reçues et non payées, des rappels de paiement, des avoirs, des frais ;
- **Eventuelles données relatives aux sinistres, aux prestations et aux cas juridiques :** Il s'agit de données en rapport avec d'éventuels sinistres ou règlements de prestations (telles que les déclarations de sinistre, les rapports médicaux, les rapports de diagnostic, les rapports d'enquête, les justificatifs de facture, les données concernant les tiers lésés, la date de la rente, les factures et rapports des prestataires de services ou les devis) ;
- **Données en rapport avec le calcul et la perception des primes :** il s'agit notamment de la prime d'assurance, des données relatives aux rappels et aux poursuites et de la facturation des primes ;
- **Données relatives à la santé :** Il s'agit de données relatives à la santé physique, psychique ou mentale d'une personne physique et qui fournissent des informations sur son état de santé. Il s'agit par exemple de diagnostics, de rapports médicaux, de déclarations de maladies, de certificats médicaux et d'autres atteintes physiques ou psychiques ;
- **données en rapport avec des litiges juridiques :** Il s'agit notamment des données relatives aux plaintes et aux différences concernant les prestations ou les contrats conclus à cet effet, les documents judiciaires ;
- **Données personnelles sensibles :** Il s'agit par exemple des données relatives aux opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales, des données relatives à la santé, à l'intimité ou à l'appartenance à une race ou une ethnie, des données génétiques, des données biométriques qui identifient une personne physique de manière unique, ainsi que des données relatives aux poursuites ou sanctions administratives ou pénales ;
- **Données de communication en ligne :** Données en rapport avec la communication en ligne entre vous et Generali ;
- **Données en rapport avec le marketing de produits et de services :** Il s'agit de données telles que les inscriptions/désinscriptions à la newsletter, les brochures, les données de conseil et de contact, la documentation reçue et les activités spéciales, les préférences et intérêts personnels, etc ;
- **Données techniques :** Il s'agit par exemple de l'adresse IP, des cookies, des métadonnées, des journaux dans lesquels l'utilisation de nos systèmes est enregistrée, des paquets IP ainsi que d'autres données d'identification techniques, des données liées à la communication en ligne/par téléphone ;
- **Autres données :** Dans la mesure où cela est autorisé, nous obtenons également certaines données de sources accessibles au public (p. ex. registre des poursuites, registre foncier, registre du commerce, presse, Internet) ou recevons de telles données d'autres entreprises au sein du Groupe Generali, des autorités ou d'autres tiers.

Portée et finalité du traitement des données

Nous utilisons les données personnelles que nous collectons en premier lieu pour conclure et gérer des contrats d'assurance avec nos clients et partenaires commerciaux (y compris la gestion des contrats conclus par l'intermédiaire de l'un de nos partenaires, par ex. caisses-maladie, assurance des animaux), notamment dans le cadre de la prévoyance privée, de la prévoyance professionnelle, des opérations hypothécaires et de placement ainsi que dans le domaine non-vie pour nos clients. En outre, un traitement des données peut être nécessaire pour satisfaire à nos obligations légales / réglementaires en Suisse et à l'étranger.

En outre, nous traitons des données personnelles dans la mesure où nous pouvons invoquer un motif justificatif :

- **Conseil, offre et contrat d'assurance :** nous traitons vos données dans le cadre du conseil que vous avez demandé, des mesures précontractuelles, de l'établissement d'une offre et, enfin, pour le traitement, le calcul et la perception des primes, l'examen des risques, l'exercice des droits de recours, la gestion et l'éventuelle résiliation du contrat d'assurance (y compris pour répondre à vos questions et demandes).

Si vous faites une demande de couverture d'assurance, nous avons besoin des informations que vous nous fournissez pour la conclusion du contrat et pour évaluer le risque que nous devons prendre en charge. Si le contrat d'assurance est conclu, nous traitons ces données pour l'exécution de la relation contractuelle, par exemple pour l'établissement de la police et de la facture. Sans vos données, le contrat ne peut pas être conclu.

Nous utilisons par exemple vos données de contact, y compris celles d'éventuels coassurés, pour procéder à des clarifications précontractuelles et pouvoir prendre contact avec vous. Nous utilisons vos données de proposition (le cas échéant également les données relatives à la santé) pour pouvoir évaluer le risque que nous devons assumer ainsi que pour le calcul de la prime. Nous avons besoin de vos données client pour notre gestion des contrats et de vos données de paiement, entre autres pour le recouvrement des primes ou le paiement des sinistres et des prestations en temps voulu.

Pour le calcul des primes ainsi que pour l'examen de la solvabilité, nous traitons les données de solvabilité de prestataires externes. Le traitement de ces données est autorisé par le contrat d'assurance.

Nous vous informons également que nos primes peuvent être basées sur des calculs automatisés qui analysent différents critères relatifs à la personne ou à l'objet assuré. Cela nous permet de déterminer plus précisément le risque d'assurance. Nous attachons ainsi une grande importance à des conditions d'assurance équitables, en ce sens que l'analyse se réfère toujours au segment de clientèle et non à la personne individuelle.

Nous avons parfois besoin de données sur la santé pour pouvoir évaluer si un contrat peut être conclu et à quelles conditions. Lors de la collecte de ces données, nous vous demandons votre autorisation. Ce n'est qu'ensuite que nous demandons des informations et des documents supplémentaires. Nous traitons ces données de santé pour l'évaluation et la gestion de votre contrat d'assurance, en nous appuyant également sur des renseignements et des documents fournis par des médecins examinateurs ou traitants, des hôpitaux, d'autres institutions de soins ou de prévention de la santé ainsi que des organismes de sécurité sociale. Dans ce cas, nous traitons ces données exclusivement sur la base du consentement que vous nous avez donné aux fins de l'exécution du contrat.

Si cela s'avère nécessaire pour l'exécution du contrat, nous communiquons les données – dans la limite du strict nécessaire – aux partenaires de coopération, aux coassureurs, aux rétro-assureurs, aux autres parties prenantes ou aux anciennes compagnies d'assurance, aux intermédiaires d'assurance/courtiers, aux prestataires de services (partenaires ainsi qu'aux médecins), aux créanciers gagistes, aux sociétés de recouvrement, aux autorités et/ou aux experts externes qui forment la «chaîne d'assurance». En outre, nous informons les tiers auxquels la couverture d'assurance a été confirmée (par exemple les autorités compétentes) de la suspension, de la modification ou de la fin de la relation d'assurance.

Le traitement est autorisé sur la base du contrat d'assurance, même au cas où celui-ci ne serait pas conclu. Si des données personnelles sensibles, telles que des données relatives à la santé, sont collectées par nos soins, nous pouvons fonder leur traitement sur votre consentement exprès.

Les données sont conservées pendant au moins 10 ans à compter de la résiliation ordinaire du contrat concerné ou après la conclusion d'un sinistre, certains éléments pouvant présenter des délais plus courts ou plus longs. Les données relatives aux offres sont en principe conservées pendant 2 ans, même si aucune conclusion d'assurance n'a lieu. Après l'expiration des délais de conservation correspondants, vos données sont effacées.

- **Sinistres et prestations :** Nous traitons vos données pour l'évaluation, l'examen et le règlement des sinistres, des cas juridiques et des prestations. Sans vos données, il nous est impossible d'examiner votre cas de sinistre, cas juridiques ou de prestation.

  Il peut s'agir – si nécessaire – de données de tiers chargés de constater le sinistre et le cas de prestation (experts), pouvant fournir des renseignements à ce sujet (autorités, témoins, etc.) ou en rapport avec la réalisation du sinistre et de la prestation (ateliers de réparation, artisans, médecins, hôpitaux). Nous pouvons également recourir à cet effet à des données vous concernant provenant de sources publiques (sites Internet, médias sociaux, etc.).

  Par exemple, nous utilisons vos données de contact, y compris celles d'éventuels coassurés, pour entrer en contact avec vous. Nous traitons vos données client pour la gestion des sinistres, des cas juridiques et des prestations, les éventuelles données relatives aux sinistres ou aux cas juridiques (y compris, le cas échéant, les données relatives à la santé) – telles que les déclarations de sinistre ou de cas juridique, les rapports d'enquête et les justificatifs de facturation – nous sont nécessaires pour le traitement du sinistre, de la prestation ou du cas juridique, vos données de paiement et les coordonnées bancaires nécessaires pour le paiement des sinistres ou des prestations.

Dans le cadre du traitement des sinistres et de l'analyse des accidents de la circulation, les données enregistrées directement par le véhicule assuré peuvent être lues en cas de sinistre, afin de déterminer les circonstances du sinistre ou d'en établir les conséquences. En règle générale, les données sont lues par le service d'enquête sur les accidents (sur ordre du ministère public). Il s'agit, selon le constructeur, d'informations telles que la vitesse, l'accélération, la décélération, la date et l'heure.

Dans le cadre d'un sinistre ou d'une prestation, nous pouvons demander des renseignements pertinents à d'autres compagnies d'assurance, aux autorités (autorités de police et d'instruction, offices de la circulation routière ou autres services officiels) ainsi qu'aux constructeurs automobiles et à d'autres tiers et consulter les dossiers concernés. Si nécessaire, vous devez autoriser les services mentionnés à fournir les données correspondantes ou à délier le médecin du secret médical, voir également à ce sujet l'art. 39 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que l'art. 62 LPD.

Votre consentement peut, dans certaines circonstances, être requis lors de la consultation de données sensibles, telles que des données relatives à la santé. Dans ce cas, nous traitons ces données exclusivement sur la base du consentement que vous nous avez donné, dans le but de gérer un sinistre, un cas juridique ou une prestation.

Si cela s'avère nécessaire pour le règlement d'un sinistre, d'un cas juridique ou d'une prestation, nous communiquons les données – dans la limite de ce qui est absolument nécessaire – à des partenaires de coopération, des coassureurs, des réassureurs, d'autres compagnies d'assurance impliquées ou antérieures, des intermédiaires d'assurance/courtiers, des prestataires de services, des créanciers gagistes, des sociétés de recouvrement, des autorités, des avocats, des experts externes, des médecins, des mandataires et/ou des services de règlement des sinistres qui forment ce que l'on appelle la chaîne d'assurance. En outre, pour faire valoir des droits de recours et des droits de recours contractuels, des informations peuvent être communiquées à des tiers responsables et à leur assurance responsabilité civile, y compris à l'étranger.

Le traitement est autorisé en raison du contrat d'assurance sous-jacent ainsi que de l'exécution d'une obligation légale. Si le traitement de vos données personnelles repose sur un consentement, nous traitons les données dans le cadre de ce consentement.

Les données doivent être conservées pendant au moins 10 ans à compter du règlement du sinistre. Vos données seront supprimées à l'expiration des délais de conservation correspondants.

- **Conseil global :** nous continuons à utiliser les données pour une prise en compte globale de votre relation client avec Generali, par exemple pour le conseil relatif à une adaptation du contrat, pour un conseil global en matière de prévoyance et de finances (conseil et suivi adaptés aux besoins), y compris l'acquisition et le suivi des demandes ainsi que pour une communication complète de renseignements.

  Dans ce contexte, Generali traite également vos données personnelles à des fins de contrôle de la qualité, d'enquêtes auprès des clients, de publicité, d'analyses statistiques, d'études de marché et d'opinion (y compris l'évaluation des données par le biais d'un profilage et de décisions automatisées), telles que des enquêtes de satisfaction auprès des clients, l'organisation d'événements, la communication générale avec les clients et l'adaptation personnalisée des offres de Generali ainsi que pour la création de profils de clients. Cela peut également inclure un traitement des données pour l'évaluation, l'offre, l'amélioration et le développement de nos produits, services / prestations et sites web, applications et autres plateformes.

  Par objectifs de marketing, on entend toutes les activités de Generali qui permettent d'acquérir des clients ou de développer des relations clients existantes. Par exemple, nous utilisons vos données de comportement, de préférence et de contrat pour des analyses afin de développer les produits existants, de vous les proposer et de développer de nouveaux produits et services.

  Afin de pouvoir contacter les clients existants et potentiels par des mesures de marketing susceptibles de présenter un intérêt particulier, nous traitons, outre les informations personnelles et les données de contact, d'autres données qui nous aident à déterminer ou à personnaliser le cercle des destinataires et le contenu des messages de marketing. En font également partie les données issues d'interactions avec nous, par exemple concernant le comportement d'utilisation sur notre site web, ainsi que les données provenant d'autres sources publiques.

  Pour une publicité individualisée et ciblée, pour la soumission d'offres ainsi que pour mieux répondre à vos besoins, nous pouvons également établir des profils de personnalité vous concernant et vous répartir dans ce que l'on appelle des groupes publicitaires.

  Si vous demandez une offre individuelle pour une assurance ou une hypothèque via generali.ch, nous traitons vos données personnelles (comme l'âge, la

nationalité, les antécédents d'accident) et nous permettons de vous proposer d'autres produits.

Pour votre profil de personnalité, nous n'utilisons en principe pas de données personnelles sensibles, comme par exemple vos données de santé. Certaines mesures de marketing peuvent être mises en œuvre par des personnes chargées du traitement des commandes et des partenaires de coopération que nous avons mandatés, des responsables communs ou d'autres tiers (ou dans le cadre d'une collaboration avec ces derniers).

Vous pouvez à tout moment vous opposer aux actions de marketing ainsi qu'à la publicité personnalisée auprès du / de la conseiller(ère) à la protection des données.

Nous considérons que le traitement des données est autorisé sur la base de notre intérêt légitime prépondérant ou d'un consentement donné.

- **Statistiques et traçabilité :** nous traitons également vos données à caractère personnel pour établir des statistiques spécifiques à l'assurance, pour établir des statistiques d'utilisation et des évaluations analytiques, par exemple pour le développement de nouveaux tarifs, pour répondre aux exigences réglementaires ou à des fins de gestion des risques.

  Dans ce cadre, vos données peuvent être traitées pour le développement de nos conditions et de nos tarifs de primes ou, plus généralement, pour le développement de notre activité d'assurance, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle.

  Afin de continuer à développer nos produits et services existants (y compris notre site web) et de pouvoir ainsi vous proposer une offre optimale en tant que client(e), nous utilisons également la possibilité d'effectuer des études de marché et d'opinion, ce qui nous permet d'identifier encore mieux vos besoins et vos souhaits. Pour ce faire, nous utilisons vos données de contact, vos données contractuelles et vos données client, et nous analysons par exemple la manière dont vous naviguez sur notre site web ou quels produits sont utilisés par quels groupes de personnes et de quelle manière.

  Nous utilisons en outre des données issues d'enquêtes auprès des clients, de sondages et d'études, ainsi que d'autres données, par exemple des médias, des médias sociaux, d'Internet et d'autres sources publiques. Dans ce contexte, nous pouvons également obtenir des données de tiers ou de partenaires de coopération.

  Dans la mesure du possible, nous utilisons des données anonymes pour nos enquêtes ou nous rendons les données anonymes ou pseudonymes au cours du processus statistique. Dans certains cas d'enquêtes statistiques ou scientifiques ou de travaux de recherche, nous recevons des données de tiers et les combinons avec nos données. En outre, des données peuvent être communiquées à des personnes chargées du traitement des commandes, à des partenaires de coopération, à des responsables communs ou à d'autres tiers dans le but mentionné. Les données communiquées sont traitées par l'entreprise concernée dans un but précis.

  Nous considérons que le traitement des données est autorisé en raison de notre intérêt légitime prépondérant, qui consiste à améliorer nos produits, nos prestations et nos processus internes.

- **Abus d'assurance :** nous traitons vos données afin de pouvoir détecter, prévenir ou empêcher un abus d'assurance potentiel. En outre, nous traitons vos données dans le but de lutter contre la fraude à l'assurance, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et dans le cadre des dispositions relatives aux sanctions internationales, ainsi que pour prévenir et élucider les délits et autres comportements répréhensibles et pour mener des enquêtes internes, pour la protection contre les abus en matière d'assurance, des analyses de données pour la lutte contre la fraude.

  Par exemple, nous utilisons les données relatives à votre contrat, aux sinistres et aux prestations et les analysons selon des modèles appropriés. À cette fin, et pour votre protection et la nôtre contre les activités délictueuses ou abusives, nous pouvons également créer et traiter des profils.

  Dans le cadre de la détection d'abus – élimination des cas suspects – nous échangeons des données avec des partenaires de coopération externes ainsi qu'avec d'autres compagnies d'assurance et prestataires de services pour les besoins de l'enquête. Dans la mesure où nous disposons d'un consentement, nous répondons aux demandes d'autres compagnies d'assurance concernant leurs clients lorsqu'il existe un soupçon d'abus d'assurance. Nous fournissons par exemple des informations sur les polices existantes ou les sinistres antérieurs. En présence d'une base légale, nous pouvons communiquer des données aux autorités compétentes.

  Vos données sont également régulièrement comparées avec celles des listes de sanctions des Nations unies, de l'Union européenne, du Secrétariat d'État à l'économie suisse (SECO), du ministère britannique des Finances et de l'Économie (HM Treasury) et de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) américain.

  Pour les personnes assurées ayant leur siège ou leur domicile en Suisse, nous pouvons également

effectuer des recherches auprès du système d'information et de référence HIS et, dans le cas de dommages causés par des véhicules à moteur, auprès de Car Claims Info.

- **vérification de la légalité et intérêts légitimes :** En outre, nous traitons vos données à caractère personnel au-delà de l'exécution proprement dite du contrat, afin de préserver des intérêts légitimes de notre part ou de tiers. Cela peut notamment être nécessaire (exemples) :
  - **a)** pour assurer la sécurité et le fonctionnement des technologies de l'information et pour protéger nos employés et nos actifs,
  - **b)** pour garantir l'exactitude des données, où nous achetons éventuellement des données ou comparons des données d'adresse pour valider des données de base clients existantes, une éventuelle prise de contact étant possible en cas de données divergentes,
  - **c)** pour le soutien à la vente ainsi que pour les enquêtes de qualité et de satisfaction,
  - **d)** pour le développement de l'offre et la publicité des produits de Generali Suisse ainsi que de nos partenaires de coopération,
  - **e)** sur la gouvernance d'entreprise et dans le cadre de restructurations et de transactions,
  - **f)** Faire valoir ou défendre des droits juridiques dans le cadre de litiges légaux et de procédures administratives ;
  - **g)** pour inviter des prospects potentiels à un événement organisé ou à une présentation de produit dans le but de les fidéliser et de leur faire vivre une expérience client ;
  - **h)** pour faire valoir et défendre des droits légaux, pour prévenir et élucider des délits, en particulier des analyses de données pour détecter des indices pouvant indiquer une fraude à l'assurance ;
  - **i)** pour le règlement des dommages en cas de décès, les informations nécessaires et pertinentes ou un rapport sont demandés à la police ;
  - **j)** à des fins de clarification et de collaboration avec l'Organisation suisse de gestion des séismes. L'objectif est d'augmenter la sécurité en cas de tremblement de terre, de garantir la mise à disposition d'une organisation d'urgence en cas d'urgence et de permettre une reconstruction simplifiée.

  En outre, nous traitons vos données pour nous conformer aux obligations réglementaires et légales et garantir le respect des lois, directives, prescriptions et instructions internes. Par exemple, nous traitons vos données pour les rapports prescrits par la loi aux autorités, qui servent à la prévention, à la détection ou à la clarification de délits ou d'autres infractions. Il s'agit notamment de l'obligation de fournir des renseignements, d'informer ou de déclarer en rapport avec les obligations légales de surveillance et fiscales.

  En outre, nous avons besoin de vos données à caractère personnel pour remplir des obligations légales, comme par exemple des prescriptions prudentielles, des obligations de conservation en vertu du droit commercial et fiscal ou notre devoir de conseil. Si nous souhaitons traiter vos données personnelles pour une finalité non mentionnée ci-dessus ou sur d'autres bases juridiques, nous vous en informerons si nécessaire.

  Pour certaines vérifications nécessitant un savoir-faire technique spécifique ou une expertise avancée, nous pouvons faire appel à des partenaires de coopération ou à d'autres tiers pour évaluer et/ou traiter le cas.

  Les données sont conservées pendant au moins 10 ans à compter de l'expiration d'un produit/contrat ou du dernier traitement. Après l'expiration des délais de conservation correspondants, vos données seront supprimées.
- **Autres finalités :** par ailleurs, nous traitons vos données à d'autres fins, par exemple dans le cadre de nos processus internes, à des fins administratives, de formation et d'assurance qualité, pour la protection des clients, des collaborateurs et d'autres personnes ainsi que pour la protection des données, des secrets et des actifs de Generali ou de ceux qui ont été confiés à Generali.

  Dans ce cadre, vos données peuvent également être traitées pour :
  - **a)** Demandes via les formulaires de contact, les chats, les e-mails, le téléphone ;
  - **b)** les inscriptions à des bulletins d'information, des portails ou autres ;
  - **c)** Optimisation du site Internet (adaptation du site à vos besoins) ;
  - **d)** Défense et enregistrement des attaques de piratage ;
  - **e)** Garantir le fonctionnement de l'entreprise, notamment des technologies de l'information, de nos sites web, applications, systèmes et autres plates-formes ;
  - **f)** Vidéosurveillance pour la préservation du droit de domicile et autres mesures pour la sécurité informatique, des bâtiments et des installations, pour la protection de nos collaborateurs, d'autres personnes ainsi que des valeurs qui nous sont confiées (p. ex. contrôles d'accès, listes de visiteurs, scanners de réseau et de messagerie). En

outre, nous avons recours à la vidéosurveillance pour protéger nos clients, nos données et nos collaborateurs, les secrets (commerciaux) et les valeurs qui nous sont confiés, ainsi que pour assurer la sécurité de nos systèmes et de nos bâtiments ;

g) la communication avec des tiers et le traitement de leurs demandes, dans la mesure où il existe un motif justificatif.

h) les dossiers et informations de gestion et autres rapports sur les clients, les transactions et les activités, les offres et autres aspects commerciaux de Generali aux fins de la gestion et du développement de l'entreprise, de son offre et de ses activités, ainsi que de la gestion de projets.

Nous considérons que le traitement des données est autorisé en raison de notre intérêt légitime prépondérant, l'intérêt étant une gestion et un développement judicieux de l'entreprise.

- **Candidature :** si vous postulez à un poste vacant chez nous, nous traitons vos données pour mener à bien la procédure de candidature.

  Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données lors d'une candidature ici : https://recruitingapp-2717.umantis.com/Vacancies/5585/DataProtection/1

Collecte de données

Les données personnelles sont en premier lieu collectées directement auprès de vous (p. ex. entretien de conseil, formulaires en ligne, de proposition et de sinistre). Si vous souhaitez souscrire une assurance au nom d'une autre personne (membres de la famille, etc.) ou si vous nous communiquez des données personnelles d'une autre personne, veuillez vous assurer que ces personnes connaissent notre déclaration de protection des données. Ne nous communiquez que des données correctes et assurez-vous que vous êtes autorisé(e) à nous communiquer ces données.

Dans certains cas, nous collectons vos données auprès de tiers ou recevons vos données de tiers ou de services publics et les traitons en respectant les exigences légales. Ainsi, nous traitons par exemple les données que nous recevons des services officiels afin de pouvoir effectuer les analyses lors de la conclusion du contrat ou de garantir l'exécution du contrat. En outre, nous traitons les données de fournisseurs de données ou d'autres exploitants de sites web et de réseaux en ligne afin de vous offrir le meilleur service possible, de vous conseiller de manière optimale et de garantir l'exactitude des données. Dans la mesure où cela est autorisé, nous obtenons également certaines données de sources accessibles au public (p. ex. registre des poursuites, registre foncier, registre du commerce, médias, Internet) ou recevons de telles données d'autres entreprises au sein du Groupe Generali, des autorités, des partenaires de coopération ou d'autres tiers.

Pour une éventuelle vérification de la solvabilité ou un éventuel contrôle de solvabilité, il peut également arriver que nous communiquions des données à des tiers dans un but précis ou que nous nous procurions des données auprès de tiers. Aux fins susmentionnées, vos données personnelles peuvent être transmises à des tiers, comme par exemple Intrum AG ou Crif AG, dans un but précis (ce qui ne constitue pas un motif de justification pour un traitement non conforme à la finalité).

Transmission et transfert de données

a) Principes de base :

Nous protégeons vos données, les traitons toujours de manière confidentielle et ne les vendons pas à des tiers.

En raison de la complexité des processus actuels de traitement des données, il nous arrive de faire appel à des prestataires de services et de les charger du traitement de vos données ou de leur accorder un accès à vos données dans un but précis (par exemple si cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat ou à d'autres fins mentionnées dans la présente déclaration de protection des données). Vos données personnelles peuvent notamment être transmises à des tiers mandatés. Ceux-ci agissent et traitent vos données en notre nom et conformément à nos instructions (sauf s'il traite les données de son côté en tant que contrôleur). Les tiers mandatés ne traitent les données que dans le but pour lequel elles ont été initialement collectées ou lorsqu'il existe un autre motif justificatif. Generali peut également externaliser totalement ou partiellement des domaines d'activité, certaines étapes de la création de valeur et/ou des services (p. ex. traitement des prestations, informatique, gestion des contrats, développement de produits) à des tiers en Suisse et à l'étranger. Nous pouvons également transmettre des données à caractère personnel à des succursales ou à des sociétés du Groupe Generali. Tous ces tiers mandatés ont des instructions claires, de sorte que vos données personnelles ne sont traitées qu'aux fins convenues.

Certains de ces prestataires de services peuvent se trouver en dehors de la Suisse et même en dehors de l'Europe, et ce dans le monde entier, notamment partout où se trouvent des filiales de notre groupe d'entreprises. Toutefois, lorsque nous faisons appel à des prestataires de services, nous veillons en principe à ce que les dispositions déterminantes en matière de protection des données et les normes de sécurité des données soient respectées et que la confidentialité et,

le cas échéant, le secret soient toujours observés lors du traitement des données.

Le contrôle et la responsabilité concernant l'utilisation des données et des informations conformément à la présente déclaration de protection des données nous incombent en tant que personne responsable (contrôleur). Il peut arriver que certaines données soient stockées ou traitées sur des ordinateurs ou des systèmes informatiques situés dans d'autres juridictions qui ne disposent pas du même niveau de protection des données que la Suisse. Dans de tels cas, nous veillons à ce que des mesures de protection appropriées soient prises, qui obligent les responsables du traitement des données (Processor) concernés à prendre des mesures de protection des données comparables à celles en vigueur en Suisse.

Nous faisons partie du groupe Generali et exécutons donc certains processus commerciaux en partie dans des unités de service centrales et des systèmes de traitement des données du groupe Generali. Lorsque nous transférons des données dans un pays ne disposant pas d'une protection légale adéquate des données, nous veillons à assurer un niveau de protection approprié en recourant à des dispositions contractuelles adéquates (par exemple sur la base de clauses contractuelles standard de la Commission européenne) ou sur la base de ce que l'on appelle les Binding Corporate Rules (règles d'entreprise contraignantes) ou nous nous appuyons sur les exceptions légales telles que le consentement, l'exécution du contrat, la constatation, l'exercice ou la mise en œuvre de droits juridiques ainsi qu'un intérêt public prépondérant pour les données personnelles publiées.

En outre, dans le cadre du traitement de nos cas commerciaux, il peut être nécessaire que nous transférions vos données au sein de notre compagnie d'assurance ou du Groupe Generali ou que nous les traitions en commun. Vos données peuvent en outre être communiquées à d'autres responsables ou partenaires de coopération.

Comme décrit, nous travaillons avec des tiers qui traitent vos données sous leur propre responsabilité ou sous une responsabilité commune avec nous. Nous comptons parmi ces tiers toute personne physique ou morale, autorité, institution ou autre organisme qui n'appartient pas au Groupe Generali ou aux sous-traitants. Nous comptons en particulier nos partenaires de coopération ainsi que les catégories suivantes :

- Intermédiaires d'assurance, distributeurs et autres partenaires contractuels
- Institutions de prévoyance
- Recouvrement de créances
- Services téléphoniques
- Services postaux et services généraux
- les experts tels que les médecins ou les avocats
- Préassurance, coassurance et réassurance
- Sociétés d'assurance sociale et d'assurance maladie et autres sociétés d'assurance privée
- Autres personnes impliquées dans un incident (par exemple, en cas de sinistre)
- Autorités et services officiels en Suisse et à l'étranger
- Autres parties à des procédures juridiques potentielles ou effectives
- Garages/dépanneurs/transporteurs/sociétés de taxis et de location de voitures

b) Participation des réassureurs :
Pour l'assurance de certains risques, nous travaillons en étroite collaboration avec nos réassureurs, qui nous soutiennent dans notre examen des risques et des cas de prestations. Pour ce faire, il est nécessaire que nous échangions avec nos réassureurs des données relatives à votre personne et à votre relation d'assurance. Cet échange de données n'a lieu en principe que dans le but d'un examen commun de votre risque d'assurance et de vos cas de prestations, ceci dans le respect du cadre prévu à cet effet par la loi sur le contrat d'assurance.

c) Participation des intermédiaires :
Pour vos affaires d'assurance ainsi que dans le cadre de l'offre d'autres prestations de services de Generali Suisse ou de nos partenaires de coopération, vous êtes pris en charge par des intermédiaires qui, avec votre accord, vous conseillent entre autres sur d'autres prestations de services financiers. Aux fins du suivi et du conseil, l'intermédiaire recueille et traite les données personnelles relatives à la proposition, au contrat et aux sinistres nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat. De même, Generali Suisse transmet à votre intermédiaire les données susmentionnées relatives à votre personne et à votre rapport d'assurance, dans la mesure où l'intermédiaire a besoin de ces informations pour vous assister et vous conseiller.

d) Transmission des données aux autorités de contrôle et aux tribunaux ainsi qu'à d'autres tiers :
En tant qu'entreprise d'assurance, nous sommes soumis à des exigences réglementaires élevées et à une surveillance administrative sans cesse croissante. Dans le cadre de leurs tâches légales, nous pouvons être amenés à communiquer aux autorités, aux tribunaux, aux commissaires aux comptes, etc., à leur demande, des données à caractère personnel concernant nos preneurs d'assurance, nos assurés

ou nos débiteurs hypothécaires. De même, lors de l'examen de votre cas de prestation, nous pouvons être amenés à faire appel à des tiers tels que des médecins, des établissements hospitaliers, des experts, des avocats ou des entreprises chargées du règlement des sinistres (par exemple pour la fourniture de renseignements sur la solvabilité) et à leur transmettre vos données personnelles. Dans tous ces cas, nous veillons toutefois toujours à ce que les bases légales soient respectées.

e) **Traitement des données au sein de notre groupe :**
Afin de garantir une couverture d'assurance complète, certaines prestations de Generali Suisse sont en partie fournies par des entreprises juridiquement indépendantes en Suisse et à l'étranger (p. ex. par des sociétés spécialisées du Groupe Generali). Dans le cadre de la finalité de la relation contractuelle, Generali Suisse est tributaire de la transmission de données tant au sein qu'à l'extérieur du Groupe.

f) **les transferts à l'étranger vers certains pays tiers :**
Si des données sont transférées vers un pays ne disposant pas d'une protection adéquate des données, nous assurons le statut de protection nécessaire en utilisant des garanties contractuelles suffisantes (par exemple sur la base des clauses contractuelles types de l'UE, des règles d'entreprise contraignantes ou nous nous appuyons sur l'exception du consentement, de l'exécution du contrat, de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice, d'intérêts publics prépondérants, du fait de la publication des données ou parce que cela est nécessaire pour protéger l'intégrité des personnes concernées).

g) **Système d'information et de référence (HIS) :**
Afin de prévenir et de détecter les fraudes à l'assurance dans le domaine non-vie, Generali Suisse est raccordée au système d'information et de signalement (HIS) de SVV Solution AG. Les sociétés participantes inscrivent dans le HIS les personnes qui, lors d'un sinistre, ont rempli un motif de déclaration concrètement défini dans le règlement d'exploitation du HIS (p. ex. fraude à l'assurance). Chaque personne est informée par écrit de sa déclaration. Dans le cadre du règlement du sinistre, Generali Suisse peut effectuer une recherche dans le HIS et reconnaître, à l'aide des données transmises, si des informations ont été enregistrées sur la base d'une déclaration antérieure et vérifier l'obligation de fournir des prestations. L'exploitation du HIS est régie par un règlement d'exploitation et répond aux exigences légales en matière de protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur le HIS à l'adresse www.svv.ch/fr/his.

Processus de traitement automatisé des données

a) **Principe de base :**
Afin de vous offrir un traitement aussi efficace que possible des cas commerciaux, nous utilisons entre autres des programmes de contrôle automatisés qui déterminent le risque d'assurance sur la base des informations que vous avez fournies dans la proposition d'assurance, décident de la conclusion du contrat et fixent par exemple le montant de vos primes d'assurance ou vos éventuelles exclusions de risque. De tels programmes nous permettent également de déterminer de manière automatisée notre obligation d'indemnisation en cas de sinistre dans certains domaines. Dans le cadre de ce traitement automatisé des données, des catégories particulières de données à caractère personnel ou des données personnelles sensibles, dont des données relatives à la santé, peuvent également être traitées selon le cas d'affaires. Les paramètres de contrôle utilisés dans ces programmes se mesurent à l'aune de l'expérience actuarielle et garantissent ainsi un critère d'évaluation objectif.

b) **Profilage :**
Grâce au profilage, Generali peut créer des segments de clientèle afin de pouvoir vous proposer des publicités ou des offres individualisées et mieux adaptées à vos besoins. Grâce à l'utilisation de procédés d'analyse de données, Generali obtient en outre des informations statistiques. Nous traitons vos données personnelles de manière partiellement automatisée dans le but d'évaluer certains aspects personnels (profilage) ou d'effectuer une présélection lors de votre demande concernant un produit. Nous utilisons le profilage en particulier pour pouvoir vous informer de manière ciblée sur les produits et vous conseiller en fonction de vos besoins. Pour ce faire, nous utilisons des instruments d'évaluation qui nous permettent de communiquer et de faire de la publicité en conséquence, y compris des études de marché et d'opinion. En outre, nous pouvons traiter vos données issues de transactions ou de visites de sites web et les enrichir avec des données existantes afin de vous proposer de meilleures offres.

Nous utilisons également le profilage pour identifier les risques d'abus et de sécurité, pour procéder à des évaluations statistiques et à des fins de planification opérationnelle. Nous effectuons un profilage pour identifier un groupe de clients potentiellement pertinent (par exemple pour préparer/sélectionner une campagne de vente). En outre, ces processus de traitement peuvent être utilisés pour lutter contre le blanchiment d'argent et les abus ainsi que pour vérifier la solvabilité. Enfin, un profilage peut être utilisé pour

la mesure et l'évaluation individualisées des risques en tant que base de calcul nécessaire pour le contrat d'assurance. Pour le calcul d'une éventuelle probabilité d'achat, vos données peuvent être comparées à d'autres données au moyen d'une analyse statistique de régression.

Par profilage, on entend le traitement automatisé de données dans le but d'analyser ou de prédire certains aspects personnels ou le comportement d'une personne et donc de l'évaluer. Cela se fait en combinant, associant et analysant les données personnelles dont nous disposons. Le résultat, c'est-à-dire le profil établi, nous renseigne sur des aspects personnels tels que les préférences personnelles, les intérêts, le lieu de séjour ou le déplacement. Cela permet de vous offrir un suivi et des conseils plus personnalisés ou de mieux adapter les offres aux besoins individuels des clients.

En cas de traitement des données en vue d'un profilage, nous vous informerons conformément aux exigences légales. Sur votre demande expresse, nous veillerons à ce que la décision automatisée soit vérifiée par une personne physique.

c) **Décision automatique au cas par cas :**
Afin d'assurer l'efficacité et la cohérence de nos processus décisionnels, nous pouvons également prendre certaines décisions de manière entièrement automatisée (assistée par ordinateur selon des règles précises et sans intervention humaine ou vérification par des collaborateurs). Ces décisions peuvent également être prises sur la base de profilages ou de profils. Lors de la conclusion d'un produit, nous pouvons prendre des décisions sur la base de vos données, qui sont en partie automatisées (par exemple au moyen du profilage).

Dans le cas d'une telle décision individuelle automatisée, vous serez informé(e) séparément de sa mise en œuvre si la décision entraîne des conséquences juridiques négatives à votre égard ou un préjudice important comparable. Dans un tel cas, vous avez la possibilité de faire examiner ces décisions par un collaborateur ou une collaboratrice.

Traitement des données de personnes qui n'ont pas de relation contractuelle d'assurance avec nous

Pour établir un rapport d'assurance, il peut être nécessaire que nous traitions également des données de personnes qui ne sont pas parties au contrat. Ainsi, nous traitons par exemple des données personnelles (nom, date de naissance, pays de naissance, nationalité, etc.) de personnes assurées, de personnes lésées ou d'ayants droit. Cela est nécessaire pour pouvoir fournir la prestation d'assurance convenue à l'ayant droit après la survenance du cas d'assurance. S'il existe une couverture d'assurance pour une autre personne que le/la preneur/preneuse d'assurance, nous traitons également ses données. Nous avons besoin de ces données, d'une part, pour pouvoir concevoir une couverture d'assurance adaptée à la situation de vie de l'assuré et, d'autre part, pour pouvoir fournir les prestations d'assurance convenues en faveur de l'assuré ou de l'ayant droit en cas de prestation. Si un cas d'assurance survient, nous traitons des données de tiers, par exemple de la personne lésée, de la personne à l'origine du dommage, d'autres personnes impliquées dans l'incident ou de témoins. Le traitement de ces données est nécessaire pour établir les faits et pour déterminer si et dans quelle mesure une prestation d'assurance doit être versée. Nous avons également besoin de ces données pour faire valoir nos droits (par exemple pour faire valoir des droits à des dommages et intérêts ou des droits de recours) ou pour nous défendre contre des droits (par exemple pour nous défendre contre des prétentions injustifiées). Par ailleurs, nous traitons également les données personnelles d'éventuels créanciers, représentants légaux, mandataires de notification et autres destinataires de documents ainsi que – dans la mesure où elles sont déterminantes pour l'exécution du contrat d'assurance – les données personnelles d'experts et d'avocats. Dans la mesure où nous recevons de votre part les données de ces tiers, nous vous prions d'attirer l'attention de ces personnes sur le traitement des données que nous effectuons, de les rendre attentives à la présente déclaration de protection des données et, si nécessaire, de vous assurer de leur accord avant qu'elles ne nous transmettent les données. Les droits des personnes concernées mentionnés dans la présente déclaration de protection des données s'appliquent également à ces tiers.

Durée de conservation des données
Nous traitons les données collectées aussi longtemps que nécessaire, dans le respect des délais de conservation légaux (comptabilité, prescription, droit des sociétés, droit fiscal et droit de la sécurité sociale) et pour remplir nos objectifs de traitement mentionnés ainsi qu'en raison de nos intérêts légitimes prépondérants (notamment pour prouver ou défendre des droits et prouver une bonne gouvernance des données), c'est-à-dire par exemple pour la durée de l'ensemble de la relation commerciale (de l'initiation, du déroulement jusqu'à la fin d'un contrat) ainsi qu'au-delà, conformément aux obligations légales de conservation et de documentation. Dans ce contexte, il peut arriver que des données à caractère personnel soient conservées pendant la période au cours de laquelle des droits peuvent

être exercés à l'encontre de notre entreprise (par exemple pendant le délai de prescription) et dans la mesure où nous sommes tenus de le faire par ailleurs ou si des intérêts commerciaux légitimes l'exigent (par exemple à des fins de preuve et de documentation). Dès que vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées, elles sont en principe supprimées.

En outre, nous respectons les obligations de documentation ou traitons vos données sur la base d'obligations de preuve et de justification. Dans ce contexte, il est possible que les données personnelles soient également conservées pendant la période au cours de laquelle des droits sont exercés à l'encontre de Generali ou dans la mesure où nous y sommes contraints par ailleurs par la loi ou les autorités ou si des intérêts commerciaux légitimes l'exigent. Dès que vos données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées, elles sont en principe et dans la mesure où cela est techniquement possible, effacées ou rendues anonymes. Les données d'exploitation (p. ex. journaux de système, logs) sont en principe soumises à des délais de conservation plus courts que les données personnelles.

Communication avec Generali / portails clients

Nous communiquons avec vous de diverses manières en tant que notre client(e), en invoquant le plus souvent la base contractuelle ou votre souhait d'être conseillé(e), ainsi que notre intérêt légitime à communiquer avec vous et à développer nos offres comme la relation client. Nous considérons en outre votre utilisation du canal d'interaction concerné comme votre consentement au traitement des données pour la finalité (indiquée) correspondante. Si la communication a lieu en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance, la base juridique supplémentaire pour le traitement est l'initiation contractuelle ou l'exécution d'un contrat.

a) Communication électronique et courrier électronique :

Nous sommes soucieux de la sécurité de vos données et prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour éviter d'éventuels abus au sein de nos systèmes. Lorsque vous nous envoyez des données personnelles via un réseau ouvert ou via Internet, celles-ci ne sont pas toujours protégées par des mécanismes de cryptage appropriés. Malgré des mesures de sécurité techniques et organisationnelles étendues, il est possible que des données se perdent ou soient interceptées et/ou manipulées par des personnes non autorisées.

Generali n'est donc en aucun cas responsable des dommages que vous pourriez subir suite à la perte ou à la manipulation de données. Internet est un réseau ouvert au monde entier. Si vous transmettez des données personnelles via Internet, vous le faites toujours à vos propres risques et vous êtes responsable d'un éventuel traitement abusif ou d'une perte de données.

Les e-mails qui nous sont envoyés sans être cryptés ne permettent pas de garantir la sécurité des données, raison pour laquelle Generali décline toute garantie et responsabilité. Comme alternative à la communication par e-mail crypté, nous vous recommandons donc de nous contacter via le portail clientèle, par courrier ou via notre site Internet.

En indiquant volontairement votre adresse e-mail, vous utilisez l'offre de Generali Suisse et acceptez que les documents relatifs à votre ou vos contrats vous soient envoyés par e-mail. Dans notre portail clientèle, nous vous offrons la possibilité de passer progressivement du courrier postal au courrier électronique pour vos contrats.

Il est toujours important pour nous d'assurer un envoi sûr. Avant de vous envoyer des documents, nous vérifions donc le niveau de protection dont vos documents ont besoin. Si vous ne disposez pas encore d'un moyen d'envoi électronique approprié, vous continuerez à recevoir vos documents par la poste.

Si vous souhaitez nous envoyer un e-mail avec un contenu confidentiel, celui-ci doit être crypté afin d'éviter toute prise de connaissance non autorisée ou toute falsification lors de la transmission. En principe, nous n'envoyons pas par e-mail les documents contenant des données à protéger en particulier (p. ex. données relatives à la santé). Nous vous envoyons volontiers ces documents par la poste ou les téléchargeons sur votre portail client électronique.

b) Devoir de diligence de l'utilisateur lors de la communication par e-mail :

Il est de votre responsabilité de nous fournir une adresse électronique valide à laquelle vous êtes le seul à avoir accès. Vous devez donc conserver toutes les données d'accès dans un endroit sûr.

Nous ne vous envoyons pas une nouvelle fois par la poste les documents qui vous ont été envoyés sous forme numérique ; à moins que des dispositions légales ou des accords contractuels n'en disposent autrement. Vous êtes tenu de vérifier régulièrement si vous avez reçu des documents électroniques de notre part. Si vous changez d'adresse électronique, veuillez nous en informer immédiatement.

L'envoi de communications électroniques peut être temporairement limité ou exclu. Les raisons en sont par exemple des perturbations des installations techniques, des liaisons de réseau et de communication ainsi que des travaux de maintenance ou des cas

de force majeure. S'il existe un soupçon fondé d'utilisation abusive du courrier contractuel numérique, nous bloquerons l'envoi numérique. Nous vous en informerons le plus rapidement possible par courrier.

c) **Hameçonnage :**
Les escrocs qui pratiquent l'hameçonnage falsifient les e-mails et les sites web pour obtenir vos données confidentielles, telles que les mots de passe ou autres données sensibles. Veuillez noter que nous n'enverrons jamais d'e-mails ou de SMS vous demandant de fournir des données personnelles strictement confidentielles, telles que vos coordonnées bancaires, votre numéro de carte de crédit ou votre mot de passe, en donnant des raisons parfois bizarres (par exemple, fin de la couverture d'assurance, annulation de l'hypothèque).

d) **Communication via SMS ou canaux numériques :**
Dans le cadre du traitement de vos demandes, nous communiquons également avec vous par SMS, en complément d'autres canaux, afin de vous tenir informé de l'état de la gestion du contrat, du règlement du sinistre ou de votre demande.

Une présence actualisée et gérée de manière professionnelle sur les médias sociaux est un élément important de notre politique de communication. Nous utilisons nos médias sociaux pour pouvoir établir une communication et une interaction directes avec vous. En outre, vous devez pouvoir vous informer de manière simple et actuelle sur nos produits et services. Vous avez ainsi la possibilité de nous contacter par message privé via WhatsApp, Apple iMessage ou Facebook Messenger. Si vous nous contactez via l'un de ces canaux de médias sociaux, vous acceptez que nous puissions vous répondre par l'intermédiaire du même fournisseur. Veuillez noter que nous ne pouvons pas vous fournir certaines informations via le même canal de communication et que nous utilisons d'autres canaux de communication à cet effet.

La possibilité d'entrer en contact avec vous via les médias sociaux et de mettre à disposition une présentation correspondante représente pour nous un intérêt légitime (base juridique). Les processus de traitement allant au-delà, comme l'analyse détaillée du comportement sur les portails de médias sociaux, y compris en relation avec votre inscription personnelle, incombent aux fournisseurs des portails de médias sociaux eux-mêmes. Veuillez vous informer sur les types de données traitées, les bases juridiques de ces opérations de traitement et leurs objectifs auprès des fournisseurs eux-mêmes.

Nous sommes responsables, conjointement avec les fournisseurs des portails de médias sociaux, du traitement des données sur nos présences dans les médias sociaux. Vous pouvez faire valoir vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et de transfert de données auprès de nous ou du fournisseur du portail de médias sociaux. Vous disposez en outre d'un droit de recours auprès d'une autorité de surveillance. Veuillez noter que nous n'avons qu'une influence limitée sur les processus de traitement des données et sur la durée de conservation des données au sein de nos présences sur les médias sociaux.

Nous traitons les données personnelles que vous avez saisies sur nos sites de médias sociaux. Il s'agit notamment de votre nom d'utilisateur et des données que vous publiez (par exemple, les contributions, les transferts). Notre traitement se limite à répondre à vos contributions ou à rédiger des contributions dans lesquelles nous faisons référence à votre nom d'utilisateur ou à vos images (par exemple, lorsque vous contribuez à des jeux-concours). Nous intégrons ainsi plus étroitement les données que vous publiez dans nos médias sociaux et rendons vos données personnelles accessibles à d'autres utilisateurs sous cette forme élargie.

Lors de votre prise de contact via des prestataires de communication externes, des données relatives à la conversation concernée peuvent être collectées et réutilisées par ces prestataires. Nous n'avons aucune influence sur le traitement des données par ces prestataires. Il en va de même pour un éventuel manque de sécurité des données, de sorte que nous déclinons toute responsabilité.

Veuillez en outre tenir compte des conditions générales d'utilisation des fournisseurs respectifs :

- Whatsapp :
  https://www.whatsapp.com/legal/?lang=de
- Apple iMessage :
  https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/
- Facebook Messenger :
  https://www.messenger.com/privacy?locale=de_DE
- Instragram :
  https://help.instagram.com/581066165581870

e) **Portail client MYGenerali :**
Si vous avez demandé un accès au portail clientèle Generali, nous mettons à votre disposition, dans votre portail clientèle Generali personnel, des données relatives à votre personne, à vos contrats et aux éventuels règlements de sinistres et à la correspondance y afférente ainsi que, selon l'assurance souscrite, des données relatives à votre santé à des fins de gestion du contrat. Les données sont conservées dans votre portail clientèle Generali personnel aussi longtemps que le portail clientèle (c'est-à-dire votre compte) existe. Si vous ou nous résilions votre portail clientèle

Generali, les données qui y sont enregistrées seront également supprimées. Dans la mesure où vous installez les applications Generali que nous proposons sur votre terminal (par ex. smartphone, tablette), certaines données relatives à vos contrats sont enregistrées sur votre terminal, selon l'application Generali.

Lorsque vous utilisez le portail clients, vous créez un compte en tant que client et nous traitons vos données telles que votre nom, votre adresse, votre e-mail et votre numéro de téléphone. Les données de connexion, les accès, les transactions, les mutations et les mouvements que vous effectuez sur le portail clientèle sont enregistrés.

Les données et les documents qui vous sont présentés en tant que client(e) proviennent des domaines et des systèmes concernés de Generali et restent visibles aussi longtemps que vous êtes inscrit(e) en tant que client(e). Dans le cadre de l'utilisation du portail clientèle, toutes les données personnelles nécessaires au déroulement des processus et services concernés peuvent donc être traitées. Les données peuvent toutefois également vous être transmises par e-mail (selon votre souhait) ou par voie postale.
Si des données sont transmises par e-mail, la transmission n'est pas cryptée et se fait à vos risques et périls.

En créant un compte et en envoyant ou en téléchargeant vos données, vous nous donnez l'autorisation correspondante d'utiliser ces données. Nous utilisons les données pour garantir les applications et les améliorer, ainsi qu'à des fins contractuelles générales, et pour le marketing et l'entretien des relations clients existantes et futures.

Pour plus d'informations : generali.ch/portal/nutzungsbedingungen

La base juridique est l'initiation ou la gestion contractuelle ou l'exécution d'un contrat, votre consentement (par exemple en cas de procuration explicitement accordée) ainsi que notre intérêt légitime à analyser et à optimiser les services et le marketing.

f) Formulaires en ligne :

Nous proposons divers produits et services en ligne. Pour ce faire, nous utilisons des calculateurs de primes, des formulaires d'offre et de service (p. ex. déclaration de sinistre, demande d'adaptation du contrat, commande d'attestation d'assurance, demande de conseil, déclaration de changement d'adresse, feedback, formulaire de contact). Vous trouverez des informations sur la manière dont nous traitons vos données personnelles dans la première partie de la déclaration de protection des données.

Les données que vous saisissez en ligne sont utilisées en particulier pour la gestion du contrat et des sinistres, pour le traitement de vos demandes et, le cas échéant, à des fins de marketing de Generali. Si vous n'êtes pas encore client(e) chez nous, nous saisissons vos données dans notre système de gestion des adresses. En règle générale, nous prenons contact avec vous après l'établissement d'une offre. Les données confidentielles et personnelles que vous nous envoyez via les formulaires du site Internet sont transmises sous forme cryptée selon l'état actuel de la technique et ne peuvent pas être consultées par des tiers.

Lors de l'utilisation de nos formulaires en ligne, vos accès et mouvements peuvent être enregistrés, sauvegardés et évalués. Cela sert avant tout à améliorer notre offre en ligne et à des fins de marketing. Vos données peuvent être associées aux données relatives à votre utilisation de nos pages Internet (p. ex. données de connexion, accès, transactions, mutations et mouvements), aux données relatives à votre contrat d'assurance ainsi qu'aux données relatives à l'utilisation de sites Internet tiers.

Nous utilisons également des cookies pour nos formulaires en ligne et utilisons Google Analytics.

Nous collectons, par le biais de formulaires d'offre et de service, des données dont nous avons besoin pour l'exécution d'un service en ligne. Il s'agit en particulier d'informations personnelles et de données de contact (p. ex. prénom et nom de famille, sexe, date de naissance, âge, état civil, langue, nationalité, adresse électronique, numéro de téléphone, profession). Selon le type de service en ligne, d'autres données peuvent également être collectées, telles que les données relatives à la demande (par exemple, les informations fournies par le demandeur sur le risque assuré, les réponses aux questions). Si l'exécution d'un service en ligne l'exige, des données de paiement (p. ex. informations hypothécaires, renseignements sur la solvabilité pour décider d'une éventuelle conclusion de contrat) ou d'éventuelles données relatives aux sinistres/prestations/cas juridiques (p. ex. données concernant des tiers lésés) peuvent également être collectées. Par ailleurs, il peut également arriver que des données personnelles sensibles soient collectées (p. ex. réponse à la question du retrait de permis pour une demande d'assurance automobile).

Dans la mesure où elles sont indiquées comme «obligatoires», les informations demandées dans le cadre des calculateurs de primes et des formulaires d'offre ou de service sont nécessaires pour poursuivre la demande concernée et, en particulier,

pour obtenir des renseignements sur les tarifs et le montant des primes, pour utiliser un service et, le cas échéant, pour conclure un contrat d'assurance ou pour pouvoir faire une demande de conclusion d'un contrat d'assurance. Une utilisation complète des calculateurs de primes, des formulaires d'offre et de service n'est pas possible si vous ne nous fournissez pas les données personnelles correctes.

Si cela s'avère nécessaire pour l'exécution d'un service en ligne, les informations que vous fournissez peuvent être communiquées aux destinataires compétents pour l'exécution du service concerné (p. ex. vérification du risque lors de la conclusion du contrat). Si nécessaire, vous en serez informé séparément ou nous vous demanderons votre consentement à cet effet. Ces destinataires peuvent être en Suisse, dans l'espace EEE ou en dehors de celui-ci.

En règle générale, la base juridique est la préparation, la gestion ou l'exécution d'un contrat. En outre, le traitement éventuel de catégories particulières de données à caractère personnel s'effectue sur la base de votre consentement.

g) Newsletter / brochures de Generali :
Sur notre site web, vous pouvez vous abonner à notre newsletter en nous fournissant vos coordonnées (prénom, nom, adresse e-mail). À des fins de vérification, nous vous enverrons un e-mail de confirmation directement à la fin du processus d'enregistrement. Les données collectées dans le cadre de votre enregistrement sont utilisées pour l'envoi de notre newsletter et peuvent être combinées et utilisées avec d'autres données vous concernant que nous traitons. Ces données personnelles peuvent être transmises à notre service marketing, qui les traite uniquement pour notre compte.

L'envoi de newsletters se fait sur la base de votre consentement à l'aide des données que vous avez communiquées lors de l'inscription à la newsletter ou parce que vous êtes un de nos clients. Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement à recevoir des newsletters ou vous opposer à la réception d'autres envois, par exemple au moyen d'un lien de désinscription directement dans la newsletter.

En outre, tous les clients reçoivent une brochure qui met en évidence les services d'assurance spécifiques de Generali (par exemple, vie ou non-vie).

h) Enquêtes auprès des clients, études de marché et analyses de satisfaction :
Les réactions de nos clients sont très importantes pour nous. Ce n'est qu'ainsi que nous pouvons nous améliorer, améliorer nos produits et développer nos services et notre site Internet. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires sincères. Nous disposons d'un formulaire de feedback général. Nous faisons également appel à des prestataires de services pour nos enquêtes clients. Sur les plateformes d'enquête, nous utilisons des cookies et des services d'analyse web. Nous utilisons vos données dans le cadre de l'enquête et de l'évaluation pour améliorer nos prestations de service.

La base juridique est votre consentement ainsi que notre intérêt légitime à savoir si vous êtes satisfait et à recevoir des suggestions pour améliorer nos services.

Nous collaborons parfois avec des instituts d'études de marché ou réalisons nous-mêmes des interviews/tests. Les enquêtes réalisées en notre nom avec des partenaires externes sont soumises à la confidentialité et à la garantie que vos données ne seront pas transmises à des tiers. Nous n'exploitons pas les données collectées par des partenaires externes à des fins personnelles et les supprimons au plus tard après deux ans.

i) Gestion des campagnes de déclenchement :
Une relation client réussie est importante pour nous. C'est pourquoi nous traitons vos données pour des campagnes ou des sélections de clients où nous souhaitons cibler vos besoins afin de pouvoir vous soumettre une offre.

Droits des personnes concernées

a) Situation de départ – contrôle d'identité :
Afin d'éviter tout abus, l'exercice de vos droits suppose que vous prouviez clairement votre identité (par exemple par une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport), dans la mesure où nous ne pouvons pas vous identifier clairement d'une autre manière.

b) Principes de base concernant vos droits :
Si vos données sont traitées par nos soins, vous pouvez, dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des données et de la finalité du traitement, sauf indication contraire, faire valoir à tout moment et en principe gratuitement les droits suivants, comme suit.

c) Droit d'accès :
Vous avez le droit de nous demander si nous traitons des données vous concernant et lesquelles. Vous pouvez adresser votre demande d'accès par écrit ou par e-mail à notre conseiller en matière de protection des données, en y joignant une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport (si votre identité n'est pas claire d'une autre manière ou si vous pouvez être identifié).

d) Droit de rectification :
Vous avez le droit de nous demander de corriger des données si elles sont incorrectes. Si nous avons enregistré des données personnelles inexactes vous

concernant, nous les corrigerons volontiers sur la base de votre communication.

e) **Droit à l'effacement :**
Vous avez le droit de demander la suppression des données qui ne sont pas impérativement nécessaires à l'exécution du contrat, qui ne sont pas traitées sur la base d'un intérêt prépondérant de la part de Generali ou d'une base légale (par ex. obligations de conservation). Si l'effacement s'avère techniquement impossible ou implique des efforts disproportionnés, nous pouvons refuser votre demande d'effacement.

f) **Droit à la limitation du traitement :**
Dans certains cas, vous avez le droit de limiter le traitement, par exemple si l'exactitude des données est contestée ou si un traitement illégal est invoqué.

g) **Droit d'opposition :**
Vous avez le droit de vous opposer à un traitement de vos données avec effet immédiat pour l'avenir, en particulier lorsque le traitement est effectué pour préserver notre intérêt légitime, comme dans le cas du marketing direct.

h) **droit de révoquer un consentement (opt-out) :**
Vous avez le droit – dans la mesure où le traitement de vos données repose sur un consentement que vous avez donné – de révoquer votre consentement avec effet immédiat pour les traitements futurs. Cela n'est toutefois possible que si le traitement des données n'est pas nécessaire en relation avec des obligations contractuelles.

Important : si vous nous avez donné votre consentement pour le traitement des données, vous pouvez le retirer à tout moment avec effet pour l'avenir.

i) **Droit à l'information en cas de décision individuelle automatisée :**
Si nous avons pris une décision individuelle automatisée au sens de la loi applicable, nous vous en informerons. Vous avez alors le droit d'exposer votre point de vue, de contester la décision et de demander que la décision soit réexaminée par une personne physique. Nous vous communiquerons l'interlocuteur dans le contexte de la décision prise.

j) **la portabilité des données :**
Vous avez le droit de nous demander de vous fournir certaines données personnelles dans un format électronique courant ou de les transmettre à un autre responsable.

k) **Exercice de vos droits :**
En cas de violation de vos droits, vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès du conseiller à la protection des données compétent.

Pour toutes vos demandes, nous vous prions de nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessus, en vous demandant toujours de prouver votre identité, par exemple en nous transmettant une copie de votre carte d'identité électronique.

Si vous estimez que Generali ne respecte pas les dispositions en vigueur en matière de protection des données à votre égard, nous vous prions de vous adresser en premier lieu au conseiller à la protection des données compétent mentionné ci-dessus.

Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'autorité de surveillance compétente en matière de protection des données :

Suisse
Préposé fédéral à la protection des données
et à la transparence
Feldeggweg 1
CH-3003 Berne
Principauté de Liechtenstein

Agence de protection des données (DSS)
Städtle 38
Boîte postale 684
FL-9490 Vaduz

Bases juridiques pour le traitement de vos données :
Generali traite vos données personnelles sur la base des fondements juridiques suivants / avec les motifs de justification suivants :

Exécution du contrat :
- Respect d'une obligation légale ;
- consentement du client.

Intérêts légitimes (prépondérants) :
- Conseils complets aux clients ;
- Protection efficace et effective des clients, des employés et d'autres personnes ;
- Protection des données, des secrets et des actifs ;
- la sécurité des systèmes et des bâtiments ;
- Respect des exigences légales et réglementaires et des règles internes ;
- Suivi efficace et effectif des clients, entretien des contacts et autres communications avec les clients, même en dehors de l'exécution des contrats ;
- Maintenir et organiser de manière sûre, efficace et effective les activités commerciales et une évolution réussie du site web et d'autres systèmes informatiques ;

- la vente et la fourniture de produits et de services, y compris en ce qui concerne les personnes qui ne sont pas directement parties au contrat (comme les personnes bénéficiaires)
- Gestion et développement judicieux de l'entreprise ;
- Suivi du comportement, des activités, des préférences et des besoins des clients, études de marché ;
- Amélioration efficiente et efficace des produits et services existants et développement de nouveaux produits et services ;
- Réalisation de publicité et de marketing ;
- Intérêt pour la prévention de la fraude, des délits et des crimes, ainsi que pour les enquêtes liées à ces délits et autres comportements inappropriés, traitement des plaintes et actions en justice ;
- Participation aux procédures juridiques et coopération avec les autorités ;
- la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Accord :

- La conclusion d'un contrat, l'envoi d'un e-mail ou toute autre action active peut impliquer un consentement (explicite ou implicite) pour le traitement des données qui y est lié ;
- En utilisant le site web en question, vous acceptez que les données collectées à votre sujet soient traitées de la manière et aux fins décrites ;
- Vous pouvez à tout moment vous opposer à la collecte et à l'enregistrement des données avec effet pour l'avenir.

Update

Generali peut réviser régulièrement la présente déclaration générale de confidentialité. Toute modification de la présente déclaration de confidentialité sera immédiatement communiquée sur ce site Internet et sur les sites Internet connexes.

Generali se réserve le droit d'adapter à tout moment et sans préavis la présente déclaration de protection des données, notamment aux dispositions légales actuelles et aux modifications des processus commerciaux.

La dernière mise à jour de cette politique de confidentialité a eu lieu le 21.05.2025.

©Generali