

Avis relatif à la protection des données pour les clients

Informations sur le traitement des données et sur l'utilisation des données à caractère personnel générales

Version du: 5 avril 2023

1. Généralités

Ci-après, nous vous informons sur le traitement de vos données à caractère personnel par Mannheimer Versicherung AG Mannheim, succursale Suisse à Zurich (ci-après également «Mannheimer», «nous») et sur les droits vous revenant en vertu du droit à la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données sur Internet sur www.mannheimer.ch/fr/protection-des-donnees.

2. Responsable du traitement des données / Contact avec le préposé à la protection des données

Mannheimer Versicherung AG, succursale Suisse | Friedackerstrasse 22 | 8050 Zurich
Téléphone: 044 289 88 00 | E-mail: info@mannheimer.ch

Mannheimer est une succursale de Mannheimer Versicherung AG, Mannheim (D) et fait, en tant que partie du groupe, également partie de Continentale Versicherungsverbund.

Si vous avez des questions concernant la protection des données, veuillez contacter info@mannheimer.ch.

3. Données à caractère personnel traitées et fondements légaux au traitement des données

3.1 Données à caractère personnel traitées

Nous traitons les données à caractère personnel que nous recevons de votre part dans le cadre de la conclusion et de la mise en œuvre du contrat d'assurance. De plus, nous traitons des données à caractère personnel pour la fourniture de nos services, que nous collectons auprès de sources accessibles au public (par ex. registres des débiteurs, registres fonciers, registres commerciaux et d'association, presse, Internet) conformément aux lois applicables à la protection des données ou à celles que d'autres entreprises nous transmettent au sein de notre groupe ou que d'autres tiers nous transmettent (par ex. prestataires de service de solvabilité). Les données à caractère personnel pertinentes incluent les détails personnels (nom, adresse et autres coordonnées, date et lieu de naissance et nationalité), les données de légitimation (par ex. données d'identification) et les données d'authentification (par ex. spécimen de signature). En outre, il peut également s'agir des données résultant de la mise en œuvre de nos obligations contractuelles, d'informations sur votre situation financière (par ex. données de solvabilité, données de notation, origine des actifs), des données publicitaires et de ventes (y compris scores publicitaires), des données de documentation (par ex. protocole de conseil) ainsi que d'autres données comparables aux catégories susmentionnées.

3.2 Finalité et fondements juridiques du traitement des données

Nous traitons vos données à caractère personnel afin de pouvoir vous proposer la couverture d'assurance que vous souhaitez.

Sans ce traitement, la conclusion et la mise en œuvre d'un contrat d'assurance ne sont pas possible.

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le respect de la Loi suisse sur la protection des données (LPD) et de ses dispositions d'exécution (ci-après également qualifiées de «dispositions de protection des données») ainsi que dans le respect des autres dispositions légales et réglementaires applicable (par ex. Loi sur le contrat d'assurance, LCS).

Si vous faites une demande de couverture d'assurance, nous avons besoin des informations que vous avez fournies 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 la mise en œuvre de la relation contractuelle, par ex. pour établir la police ou la facturation. Nous avons besoin d'informations sur le sinistre/cas d'assurance afin de pouvoir vérifier si un évènement assuré s'est produit et à quelle hauteur le sinistre/cas d'assurance s'élève.

Le fondement juridique de ce traitement des données à caractère personnel (si nécessaire) est la mise en œuvre d'un contrat avec vous ou la mise en œuvre de mesures pré-contractuelles. Dans la mesure où des données à caractère personnel sensibles (telles que vos données sur la santé lorsqu'un contrat d'assurance accident est conclu) sont requises, nous obtenons votre consentement, dans la mesure où les dispositions de protection des données l'exigent. Si nous créons des statistiques avec ces catégories de données, nous nous assurons que cela est juste et que les personnes concernées ne puissent pas être identifiées.

Nous traitons également vos données afin de préserver nos intérêts légitimes ou ceux de tiers. Cela peut être en particulier nécessaire:

- pour l'identification et pour nous adresser à vous de manière conviviale,
- pour vérifier la solvabilité,
- pour assurer la sécurité informatique et le fonctionnement informatique,
- pour la création de statistiques spécifiques à l'assurance, par ex. pour le développement de nouveaux tarifs
- afin de mettre à jour les adresses de nos clients et des parties intéressées,
- pour la publicité pour nos propres produits d'assurance,
- pour les enquêtes de marché et d'opinion,
- la prévention et la clarification de délits; nous utilisons en particulier l'analyse de données pour l'identification d'indices afin de découvrir, clarifier ou empêcher tout acte illicite à notre rencontre;
- le rapprochement des listes de sanctions dans le cadre de la Sanctions Compliance,
- pour le contrôle des entreprises et le développement ultérieur de produits, services et processus,
- pour le contrôle des risques au sein de notre entreprise.

Nous utilisons les données de tous les contrats existant avec Mannheimer afin d'examiner la totalité de la relation client, par ex. pour des conseils sur un ajustement de contrat, un avenant ou pour la fourniture d'informations complètes.

Nous traitons également vos données à caractère personnel en vue de l'exécution d'obligations légales, par ex. afin de nous conformer aux exigences de surveillance ou obligations de conservation de droit fiscal.

En raison des exigences légales et réglementaires, nous sommes également tenus de lutter contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et les infractions pénales mettant en danger les biens et en vue de respecter la Sanction-Compliance. Des évaluations de données seront également entreprises.

Si nous traitons vos données à caractère personnel à une fin non mentionnée ci-dessus, nous vous en informerons, dans la mesure où vous ne disposez pas déjà de ces informations ou qu'une information n'est pas légalement requise.

4. Catégories et services spécialisés des destinataires de données à caractère personnel

4.1 Prestataires externes

Le traitement de vos données à caractère personnel peut, dans le respect des dispositions de protection des données applicables et aux fins mentionnées au point 3.2, également être cédé à des prestataires externes en Suisse et au sein de l'EEE.

4.2 Autres destinataires

Nous pouvons également transmettre vos données à caractère personnel, à des destinataires telles que des administrations en vue de l'exécution d'obligations d'information (par ex. institutions de sécurité sociale, administrations fiscales, l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) ou les autorités judiciaires).

4.3 Intermédiaire

Si vous êtes conseillé par un intermédiaire en ce qui concerne votre contrat d'assurance, votre intermédiaire traitera les données de demande, du contrat et les données concernant le sinistre/cas d'assurance lors de la conclusion et de la mise en œuvre du contrat. Notre entreprise transmet également ces données aux intermédiaires qui vous conseillent, dans la mesure où ces derniers ont besoin d'informations sur votre accompagnement et vos conseils dans le cadre de votre assurance et de vos questions financières.

4.4 Échange de données avec les assureurs

Afin de pouvoir vérifier vos informations lors de la conclusion du contrat d'assurance (par ex. informations sur les procédures d'assurance pré-contractuelle) ou vos informations lors de la survenance d'un cas d'assurance, des données à caractère personnel peuvent être échangées avec des assureurs dans la mesure requise. Dans la mesure où les dispositions sur la protection des données applicables le prévoient, nous obtenons ici votre consentement à l'avance.

4.5 Réassureur

Afin de garantir l'exécution de vos prétentions, nous pouvons avoir recours à des réassureurs qui assument alors le risque par réassurance en tout ou en partie. Dans certains cas, les réassureurs ont recours à d'autres réassureurs et leurs transmettent également vos données. Pour que les réassureurs puissent se faire leur propre image du sinistre/cas d'assurance, il est possible que nous soumettions votre demande d'assurance ou demande de sinistre/cas d'assurance au réassureur. Tel est particulièrement le cas lorsque le risque est difficile à déterminer. Il est en outre possible que les réassureurs nous assistent en raison de leur expertise spéciale en matière d'évaluation du sinistre/cas d'assurance. Nous transmettons seulement vos données au réassureur dans la mesure où cela est nécessaire pour la mise en œuvre de notre contrat d'assurance avec vous ou dans la mesure nécessaire pour protéger nos intérêts légitimes.

Avec nos réassureurs, nous nous efforçons de limiter la transmission des données à caractère personnel dans la mesure nécessaire. Les données anonymisées sont souvent suffisantes. Si les données anonymes ne sont toutefois pas suffisantes, les réassureurs reçoivent alors les données du contrat d'assurance et, le cas échéant, les données sous-jacentes à un sinistre/cas d'assurance sous forme pseudonymisée (par ex. numéro d'assurance, cotisation, y compris suppléments-risque, type et montant de la couverture d'assurance et du risque ainsi que, si nécessaire, sur quels sinistre ou cas d'assurance elles sont basées). La transmission des données avec mention du nom n'est effectuée que si ladite mention du nom est également requise pour la réassurance. Cela peut en particulier être le cas en présence de montants contractuels élevés ou de risques particuliers.

Si, comme dans l'assurance-accidents, des données à caractère personnel (en particulier les données de santé) doivent être transmises, cela se fait sur la base du consentement que vous avez accordé séparément.

Les réassureurs peuvent également se situer dans un pays tiers (point 6), afin que les données nécessaires y soient transmises.

4.6 Informations sur la solvabilité pour la protection des intérêts légitimes

Dans la mesure nécessaire visant à protéger nos intérêts légitimes, nous demanderons aux prestataires de services de solvabilité d'évaluer votre comportement de paiement général.

4.7 Transmission de données aux agences de crédit

Dans certains cas, nous nous réservons le droit de transmettre les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'établissement d'une relation d'assurance afin d'évaluer le risque d'incapacité de paiement à des agences de crédit.

5. Transmission des données dans un pays tiers

Pour la vérification et l'exécution de nos obligations en présence d'un sinistre et pour l'exécution d'autres finalités au traitement (point 3), il peut être nécessaire de transmettre vos données à caractère personnel à un destinataire (point 4) situé dans un pays hors de Suisse.

Nous pouvons céder le traitement de vos données à caractère personnel, dans le respect des dispositions de protection des données applicables, à Mannheimer Versicherung AG, Mannheim (D), qui pour sa part peut céder certaines tâches de traitement de données à des entreprises spécialisées ou services du groupe, qui prennent en charge certaines tâches du traitement des données, de manière centralisée, pour les entreprises liées du groupe. Dans la mesure où vous disposez d'un ou plusieurs contrats d'assurance avec des entreprises de notre groupe, vos données seront alors traitées pour la gestion centrale des adresses, le service client téléphonique, le traitement des contrats et des prestations, pour le recouvrement des créances ou pour le traitement postal conjoint central ou décentralisé, par une ou plusieurs entreprises du groupe. Vous trouverez la liste des entreprises qui effectuent un traitement central des données en annexe.

Si un cas d'assurance survient en dehors de l'Espace économique européen (EEE), il peut par ex. être nécessaire que nous ou nos prestataires de services doivent fournir vos données à des destinataires situés dans un pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Il en va de même si le lieu de résidence d'une personne lésée se situe en dehors de l'Espace économique européen. Nous et nos prestataires de services ne transmettons vos données, conformément au plan, que si un niveau de protection des données approprié ou d'autres garanties de protection des données adéquates (par ex. réglementations contraignantes de protection des données internes à l'entreprise ou clauses contractuelles types de l'UE adaptées à la Suisse avec d'autres déclarations de garantie) du pays concerné ont été confirmés par les autorités responsables, ou si leur transmission est fondée sur un consentement.

6. Durée de l'enregistrement de vos données à caractère personnel

Nous supprimons vos données à caractère personnel dès qu'elles ne sont plus nécessaires pour les finalités susmentionnées. Il peut arriver que les données à caractère personnel soient conservées pour la durée pendant laquelle des prétentions peuvent être invoquées à l'encontre de notre entreprise. En outre, nous conservons vos données à caractère personnel dans la mesure où des obligations de conservation légales nous y contraignent.

7. Droits de la personne concernée

7.1 Vous disposez des droits suivants:

7.1.1 droit d'information, droit de correction, droit de suppression ou droit de publication

Vous pouvez exiger des informations sur vos données à caractère personnel à tout moment. Sous certaines conditions, vous pouvez demander la correction ou la suppression de vos données à caractère personnel. Vous disposez également du droit d'obtenir la publication des données à caractère personnel que vous avez mises à disposition dans un format électronique courant.

Droit d'opposition pour des raisons personnelles particulières

Si nous traitons vos données afin de protéger des intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à ce traitement si votre situation particulière donne lieu à des raisons qui s'opposent au traitement desdites données.

Droit d'opposition à la publicité directe:

vous pouvez à tout moment et sans avoir à indiquer de motifs, vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de publicité directe.

7.2 Vous pouvez faire valoir vos droits ici:

si vous souhaitez faire valoir vos droits, vous pouvez nous contacter à tout moment en utilisant les coordonnées indiquées au point 2.

Vous avez également la possibilité de vous adresser au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence («PFDP»), Feldeggweg 1, 3003 Berne.

8. Mise à jour des informations

Cet avis relatif à la protection des données est basé sur les conditions existant au moment de sa création. Ces dernières peuvent changer avec le temps. Nous adapterons donc continuellement cet avis, notamment afin de tenir compte des évolutions pertinentes de la situation factuelle et juridique. Ceci s'applique également aux informations complémentaires figurant en annexe. Vous pouvez consulter les versions actuelles à tout moment sur www.mannheimer.ch/fr/protection-des-donnees.

Annexe à l'avis relatif à la protection des données pour les clients

Liste des entreprises spécialisées du groupe
(Concernant le point 5 de l'avis de protection des données)

Version du: 5 avril 2023

Entreprises du Continentale Versicherungsverbund qui, par réciprocité, sont actifs en tant que mandataires et partenaires de coopération, et qui procèdent à un traitement centralisé des données.

Entreprises	Tâches et fonctions transmises
Continentale Krankenversicherung a.G.	centre de données, comptabilité, recouvrement de créances, débours, décaissement de créances, droit, communication, traitement des réclamations, gestion de la qualité, statistiques, service de conseil médical, audit, conformité, organisation de l'entreprise, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service d'accueil/téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant, traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, gestion de la fraude, élimination des dossiers, services d'impression et d'expédition, traitement central des données
Continentale Sachversicherung AG	traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service interne (accueil, service téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant), traitement central des données
Continentale Lebensversicherung AG	traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, Sanction-Compliance, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service interne (accueil, service téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant), gestion des prêts, traitement central des données
EUROPA Versicherung AG	traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service interne (accueil, service téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant), traitement central des données
EUROPA Lebensversicherung AG	traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service interne (accueil, service téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant), traitement central des données
Mannheimer Versicherung AG	traitement des demandes, des contrats et des réclamations/prestations, informations contractuelles inter-groupe à caractère général, service interne (accueil, service téléphonique, service postal comprenant la numérisation et l'attribution du courrier entrant), traitement central des données