



**Notice de traitement de données personnelles**  
**(Produits & services)**

Réf. de notice	Date d'application
DP.N.PS.2023.09 (FR)	2023.09.01

**1. Introduction - But de cette notice**

Cette notice de traitement concerne les produits d'assurance et/ou de services proposés par Europ Assistance (Suisse) Assurances SA et Europ Assistance (Suisse) SA (ensemble « Europ Assistance », « nous », « nos »).

Afin de pouvoir proposer et réaliser nos différentes prestations, nous devons traiter les données personnelles de clients (et clients potentiels), de bénéficiaires et de nos partenaires (« vous », « vos »). Traiter les données à caractère personnel signifie : recueillir, stocker, enregistrer, protéger, modifier, divulguer et enfin effacer les données conformément à la loi.

Cette notice de traitement expose notre vision sur la protection de vos données personnelles et vous explique quelles données nous sommes susceptibles de recueillir et l'usage que nous pouvons en faire (au sein de notre organisation et auprès de partenaires) et dans quel cadre légal nous le faisons.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette notice de traitement attentivement. Cette dernière peut faire l'objet de mises à jour directement sur le site internet. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et restons à votre disposition pour toute question à : [eachdpc@europ-assistance.ch](mailto:eachdpc@europ-assistance.ch).

**2. Qui traite vos données personnelles ?**

Afin de pouvoir vous proposer des produits d'assurance et des services, Europ Assistance dispose en Suisse de deux sociétés opérationnelles, pouvant être selon les cas, responsable de traitement ou sous-traitant.

**2.1 Informations légales**

Europ Assistance (Suisse) Assurances SA est une société anonyme immatriculée au registre du commerce du canton de Vaud sous le numéro d'identification des entreprises CHE-101.333.746, ayant pour adresse Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon. Elle est une entreprise d'assurance soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Europ Assistance (Suisse) SA est une société anonyme immatriculée au registre du commerce du canton de Vaud sous le numéro d'identification des entreprises CHE-

108.684.098, ayant pour adresse Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon.

**2.2 Identité du responsable du traitement**

L'identité du responsable du traitement est précisée dans votre documentation contractuelle.

S'agissant du site [online-services.europ-assistance.ch](https://www.europ-assistance.ch) et des produits d'assurances et services qui y sont distribués, le responsable du traitement est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA.

**3. Comment utilisons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données personnelles aux fins suivantes :

**3.1 Traitements pour la réalisation de nos produits d'assurance et/ou services**

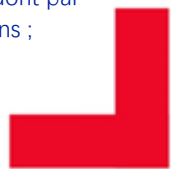
- Proposition d'un contrat d'assurance, évaluation des risques à assurer et calcul des primes ;
- Souscription, gestion et exécution de votre contrat d'assurance ;
- Prestation de services ;
- Traitement des déclarations de sinistres et des cas d'assistance ;
- Organisation de sondages de satisfaction avec les bénéficiaires de produits d'assurance et de services ;
- Gestion d'éventuelles réclamations, précontentieux et contentieux.

**3.2 Traitements en lien avec l'utilisation de nos sites internet**

- Traitement de vos demandes (notamment d'informations, réclamations, de partenariat) laissées sur nos coordonnées et formulaires de contact.

**3.3 Traitements nécessaires au respect d'obligations légales et réglementaires**

- Respect des règles relatives au contrôle des assurances ;
- Respect des règles de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs et les sanctions financières dont par exemple le traitement d'alertes et de suspicions ;
- Procédures groupe de lanceurs d'alertes ;





- Respect des règles fiscales ;
- Plus généralement, respect des règles pénales et de police administrative ;
- Détection et prévention des abus et de la fraude, notamment à l'assurance ;
- Respect des règles relatives à la protection des données.

#### **3.4 Traitements nécessaires au bon déroulé de nos opérations**

- Evaluation, amélioration et conception de nos produits d'assurance et services ainsi que calcul de nos tarifs ;
- Amélioration de notre gestion administrative (processus, produits, services) ;
- Garantir la sécurité et le fonctionnement informatique et protéger nos collaborateurs et notre patrimoine ;
- Réalisation d'études actuarielles et commerciales ;
- Opérations et communications marketing.

#### **3.5 Autres fins**

Si nous devons traiter vos données personnelles dans une fin autre que celles mentionnées ci-dessus, nous les utiliserons dans le cadre des dispositions légales applicables et des finalités initiales. Dans les autres cas, vous en serez préalablement informés.

#### **4. Sur quelles bases légales se fondent nos traitements de données personnelles ?**

La majorité des traitements de données personnelles décrits ci-dessus sont nécessaires à la réalisation de la phase précontractuelle et à la bonne exécution de nos obligations contractuelles envers vous (que nous ayons conclu directement un contrat avec vous ou non).

Nous pouvons également être conduits à traiter vos données personnelles :

- Pour notre intérêt légitime, par exemple pour conduire des opérations de marketing ou l'amélioration de notre gestion administrative ;
- Lorsque cela est nécessaire au respect de nos obligations légales, par exemple pour la lutte contre le financement du terrorisme ;
- Dans certains cas exceptionnels, dans votre intérêt vital ou celui d'une autre personne physique, par exemple dans un cas d'assistance médicale à l'étranger.

S'il s'avérait nécessaire de procéder à un traitement pour une autre fin, nous pourrions requérir votre consentement.

#### **5. Quelles données personnelles utilisons-nous ?**

Nous sommes susceptibles de traiter les types de données personnelles décrits ci-dessous. Seules les données personnelles pertinentes pour les fins visées sont traitées. Quand nous vous demandons des données personnelles, vous avez le droit de ne pas honorer notre demande. Ce refus risque néanmoins d'empêcher la naissance ou la bonne exécution de nos obligations contractuelles à votre égard.

##### **5.1 Type de données**

Europ Assistance traitera en particulier :

- Des documents et données d'identification (comme votre nom et date de naissance) ;
- Des données de contact (comme votre adresse, numéro de téléphone et email) ;
- Des données sur vos proches et/ou votre famille (comme leur nom et leur date de naissance) ;
- Des données sur vos animaux ;
- Des données sur votre véhicule (comme la plaque d'immatriculation) ;
- Des données sur des appareils assurés (comme le numéro IMEI pour des téléphones portables) ;
- Des données concernant l'usage d'outils digitaux (produit d'assistance cyber) ;
- Des données sur votre domicile ;
- Des données sur vos déplacements et la géolocalisation ;
- Enregistrement d'image et de son ;
- Des données relatives à la santé ;
- Informations liées aux procédures pénales en cours (comme des infractions automobiles) ;
- Des données bancaires et de paiement ;
- Des données sur votre usage de nos sites internet (à travers les cookies). Notre politique de cookies est accessible sur notre site internet.

Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés. Les enregistrements sont précédés d'un message vocal d'information.

##### **5.2 Données relatives à la santé**

Les données relatives à votre santé constituent des données personnelles sensibles et nous y appliquons un niveau de protection accru. Nous faisons en particulier en sorte de ne les utiliser que quand cela est strictement nécessaire et d'en réduire l'accès un maximum.





### 5.3 Provenance

Les données personnelles collectées peuvent venir principalement :

- De la personne concernée directement, par oral ou écrit ;
- De tiers avec qui la personne concernée entretient des rapports contractuels (comme l'employeur, la banque, les assureurs, réassureurs ou organismes de santé) ;
- De personnes impliquées dans un sinistre ou autre évènement nécessitant notre intervention (comme des professionnels de santé, d'autres assureurs, les proches de la personne concernée) ;
- Du preneur d'assurance ou de l'un des autres bénéficiaires lorsque les produits d'assurance et service bénéficient à plusieurs personnes.

Lorsqu'une donnée personnelle est transmise par une personne autre que la personne concernée, Europ Assistance s'attend à ce que la personne concernée ait été informée de la transmission et ait donné son accord, si nécessaire.

## 6. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

### 6.1 Destinataires potentiels de données personnelles

Les données personnelles pourront être communiquées :

- Au sein d'Europ Assistance (Suisse) Assurances SA et d'Europ Assistance (Suisse) SA ;
- A d'autres sociétés du groupe Generali/Europ Assistance (soit les filiales directes et indirectes d'Assicurazioni Generali S.p.A.), en Suisse et à l'étranger ;
- A nos prestataires de services et autres partenaires (comme des auditeurs, des réassureurs ou co-assureurs, des gestionnaires de sinistres, des intermédiaires, des distributeurs). Nous attirons votre attention sur le fait que la réalisation de nos produits d'assistance et services nécessite l'intervention de tiers prestataires et donc de leur transmettre des données personnelles, voire même médicales (comme par exemple lors de la gestion d'urgences médicales à l'étranger ou de cas de dépannage automobile) ;
- A vos proches lors de la gestion d'un sinistre ou d'un autre évènement nécessitant notre intervention, en sachant que nous faisons en sorte de ne communiquer que ce qui est strictement nécessaire ;
- De tiers avec qui vous entretenez des rapports contractuels (comme votre employeur, votre banque, des assureurs, réassureurs ou organismes de santé), dans le respect des rapports contractuels que vous entretenez avec eux ;
- A des organismes officiels, étatiques et supra-étatiques.

### 6.2 Transferts à l'étranger de données personnelles

Nous pouvons transférer vos données personnelles en dehors de Suisse en conformité avec la législation en vigueur. Cela sera en particulier le cas pour :

- La gestion d'infrastructure informatique depuis la France (pays équivalents) ;
- Outils et applications informatiques spécialisées, comme pour la comptabilité et la finance ou les sinistres avec les stockages de données associés (« cloud ») en France, Allemagne et Irlande (pays équivalents) ;
- Les procédures groupe de gestion de la qualité, de criminalité financière et de lanceurs d'alertes principalement situés en France et Italie (pays équivalents) ;
- La réalisation de services et la gestion de sinistres en exécution de nos obligations contractuelles. Cela peut être le cas si vous sollicitez nos services depuis l'étranger et/ou si le recours à des prestataires situés à l'étranger est nécessaire.

Dans ce cas, lorsque cela est strictement nécessaire, nous pouvons transférer des données personnelles à de pays, territoires ou organisations en dehors de l'EEE et non reconnus comme garantissant un niveau approprié de protection par le préposé fédéral à la protection des données et/ou la Commission européenne. Dans ces cas, nous ferons en sorte d'assurer un niveau accru de protection, notamment contractuelle et vous avez le droit de nous demander des informations concernant les mesures prises.

Enfin, conformément aux pratiques du marché, l'utilisation d'outils et d'applications informatiques implique que certaines opérations de développement et de support peuvent être réalisées depuis des pays en dehors de l'EEE. Dans ces cas, la protection contractuelle adéquate est mise en œuvre.

### 7. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que cela sera nécessaire pour les besoins mentionnés ci-avant ou aussi longtemps qu'exigé par la loi.





## 8. Vos droits concernant vos données personnelles

### 8.1 Droits généraux

Vous pouvez exercer les droits suivants concernant vos données personnelles :

- **Accès** : vous pouvez demander à avoir accès à vos données personnelles ;
- **Rectification** : vous pouvez nous demander de corriger vos données personnelles si elles s'avèrent erronées ou incomplètes ;
- **Suppression** : vous pouvez nous demander de supprimer vos données personnelles notamment :
  - o Lorsque vos données personnelles ne sont plus nécessaires pour l'objet pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - o Le traitement de vos données personnelles est uniquement fondé sur votre consentement et vous décidez de le retirer ;
  - o Vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe pas d'autres motifs légitimes supérieurs justifiant le traitement, ou vous vous opposez au traitement de marketing direct.
- **Restriction** : vous pouvez demander à Europ Assistance de restreindre la manière dont vos données personnelles sont traitées pour l'un des motifs suivants :
  - o Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles pendant une période permettant à Europ Assistance de vérifier ces données ;
  - o Le traitement est illicite et vous vous opposez à la suppression de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation en lieu et place de celle-ci ;
  - o Europ Assistance n'a plus besoin de vos données personnelles pour les besoins du traitement mais vous en avez besoin pour l'établissement, l'exercice ou la défense de réclamations fondées en droit.
- **Portabilité** : vous pouvez demander à Europ Assistance de transférer à une autre organisation les données personnelles que vous nous avez fournies et/ou demander à recevoir vos données personnelles dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

### 8.2 Décisions automatisées

Dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat, il est possible que des décisions individuelles automatisées (sans intervention humaine) soient prises à votre endroit (comme pour le calcul des tarifs). En particulier, vous

pouvez souscrire un contrat d'assurance via les formulaires de souscription de notre site internet. Vous avez la possibilité de demander l'intervention d'un de nos collaborateurs.

## 9. Contacts pour l'exercice de vos droits

### 9.1 Europ Assistance

Vos demandes, y compris d'exercice de vos droits, peuvent être adressées à : [eachdpc@europ-assistance.ch](mailto:eachdpc@europ-assistance.ch).

En outre, Europ Assistance a désigné Europ Assistance Holding SAS, société par actions simplifiée immatriculée en France (RCS 632 016 382) comme représentant au sein de l'Union Européenne pour les besoins de l'article 27 du RGPD. Un délégué à la protection des données au sens de l'article 37 du RGPD a également été désigné et peut être contacté à [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com).

La demande de l'exercice des droits est gratuite, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive.

### 9.2 Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence

Si vous considérez que nous ne respectons pas vos droits relatifs à la protection des données personnelles, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités de protection des données compétentes. En Suisse, cette fonction est exercée par le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence : <https://www.edoeb.admin.ch>.

