

Politique de confidentialité

Dernière modification avril 2024

1. Identification et coordonnées du responsable des données
2. Informations générales : description des informations figurant dans la politique de confidentialité
3. Informations nécessaires, mises à jour et exactes
4. Exercice de vos droits
5. Informations détaillées sur le traitement effectué :
 - 5.1 Si vous avez demandé un devis, si vous êtes assuré, si vous êtes titulaire d'une police d'assurance ou si vous êtes impliqué dans un sinistre
 - 5.2 Si vous avez fait une demande, présenté une réclamation, ou exercé un droit
 - 5.3 Si vous avez participé à un concours ou à une tombola
6. Confidentialité
7. Mise à jour de la politique de confidentialité

1. Identification et coordonnées du responsable des données

Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U., site à Paseo de las Doce Estrellas, 4, C.P. 28042 Madrid, Espagne, titulaire du Code d'identification fiscale (CIF) A-48037642 (ci-après « Generali» ou « l'assureur »), est le responsable des données personnelles qui sont traitées dans le cadre de la relation contractuelle avec les clients, ainsi que par le biais du portail client et des différents canaux de communication et de contractualisation mis à la disposition des clients par Generali. Cette clause fournit des informations sur la manière dont l'assureur utilisera vos données personnelles.

En outre, la présente politique de confidentialité a pour objet de fournir des informations sur le traitement des données personnelles et les droits prévus

par le règlement général sur la protection des données (« RGPD ») aux clients, aux personnes ayant demandé un devis, aux assurés, aux preneurs d'assurance, aux personnes impliquées dans un sinistre, ainsi qu'à toute personne agissant en leur nom, y compris lorsqu'ils déposent une réclamation, exercent un droit ou participent à des concours et tirages au sort organisés par Generali. Identification et coordonnées du responsable des données / Informations générales : description des informations figurant dans la politique de confidentialité.

Generali dispose d'un délégué à la protection des données désigné auprès de l'Agence espagnole de protection des données (AEPD), qui peut être contacté à l'adresse suivante dpo@generalion.es. Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse mentionnée ci-dessus.

2. Informations générales : description des informations figurant dans la politique de confidentialité

Dans cette politique de confidentialité, vous trouverez des tableaux identifiants chacun des différents services offerts par Generali.

Ces tableaux informatifs détaillent :

- Les finalités du traitement de vos données personnelles, c'est-à-dire la raison pour laquelle Generali traite vos données personnelles.
- La base légale sur laquelle l'assureur se fonde pour traiter les données pour chacune des finalités indiquées.
- L'éventuelle communication de vos données à des tiers, ainsi que la

raison de cette communication. À ces fins, nous ne transmettons pas vos données personnelles à des tiers sauf en cas d'obligation légale (administration fiscale, juges et tribunaux, forces et corps de sécurité, etc.), dans le cas d'autres sociétés du groupe Generali dans le cadre d'une gestion administrative interne conjointe des données des clients, jamais à des fins commerciales, ou lorsque nous l'indiquons expressément dans le tableau qui figure ci-dessous. D'autre part, les sous-traitants de données de Generali peuvent avoir accès à vos données personnelles, c'est-à-dire les prestataires de service qui ont accès à vos données personnelles pour l'exécution de leurs services. Les prestataires de service qui accèdent à vos données personnelles fournissent généralement des services liés aux systèmes d'information, à la technologie, aux télécommunications, à l'informatique en nuage et à la sécurité des réseaux, à la lutte contre la fraude, à la finance et à la facturation, au profilage à des fins statistiques, aux enquêtes privées, aux services de gestion des sinistres ou d'assistance, aux réassureurs, aux services professionnels le cas échéant (y compris les avocats et les juristes) ou aux services à la clientèle. Le tableau ci-dessous indique les autres domaines dans lesquels les prestataires de service de Generali peuvent avoir accès à vos données de temps à autre. Vous pouvez demander des informations plus détaillées sur les destinataires de vos données en envoyant un courriel à l'adresse dpo@generalion.es en indiquant l'activité de traitement spécifique sur les destinataires de laquelle vous souhaitez obtenir des informations.

En plus de ce qui précède, la société peut partager vos données avec les bases de données communes suivantes du secteur de l'assurance, compte tenu de la nécessité de respecter les obligations légales de détection de prévention et de poursuite de la fraude à l'assurance, établies à l'article 100 de la loi 20/2015 du 14 juillet, sur l'organisation, le

suivi et la solvabilité des entités d'assurance et de réassurance, dans le cas de SIAPTRI et SIPFSRD, ainsi que celles établies à l'article 2.7 du texte consolidé de la loi sur la responsabilité civile et l'assurance dans la circulation des véhicules à moteur, dans le cas de SIHSA. En particulier, et conformément aux dispositions du Code de conduite régissant le traitement des données personnelles dans les systèmes d'information communs du secteur des assurances, promu par l'UNESPA, nous vous informons sur le traitement de vos données personnelles dans les systèmes suivants:

- (a) Système d'information de l'historique automobile (**SIHSA**): Generali transmettra les données historiques relatives aux polices et aux sinistres au système d'information de l'historique de l'assurance automobile, dont elle est co-responsable du traitement. Son objectif est de faciliter, au moment de la signature du contrat, l'obtention d'informations rigoureuses et contrastées sur les données relatives à la sinistralité en partageant les informations obtenues par le biais des polices et des sinistres des cinq dernières années, conformément aux dispositions de la loi sur la responsabilité civile et l'assurance en matière de circulation des véhicules à moteur. Pour exercer vos droits de protection des données, vous pouvez contacter TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0.3 Las Rozas 28231 Madrid, Espagne. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données sur les sites web d'UNESPA (www.unespa.es) et de TIREA (www.tirea.es).
- (b) Système d'information sur les pertes totales, les vols et les incendies automobiles (**SIAPTRI**) : Generali transmettra les données historiques relatives au nombre de sinistres liés à votre assurance ou aux sinistres dans lesquels vous avez été impliqués au système d'information sur les pertes totales, les vols et les incendies, dont

elle est co-responsable du traitement. Son objectif est de faciliter l'identification automatisée d'éventuelles situations d'anomalie et de risque de fraude, de coopérer avec les forces et les corps de sécurité en facilitant les enquêtes sur d'éventuels délits de vol et de fraude, entre autres, liés aux véhicules à moteur assurés ; et de coopérer avec CENTRO ZARAGOZA, les forces et corps de sécurité, la direction générale du trafic et l'entité d'assurance concernée pour l'identification et la localisation des véhicules volés et indemnisés. Pour exercer vos droits de protection des données, vous pouvez contacter TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0.3 Las Rozas 28231 Madrid, Espagne. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données sur les sites web d'UNESPA (www.unespa.es) et de TIREA (www.tirea.es).

- (c) Système d'information sur la prévention des fraudes aux assurances diverses (**SIPFSRD**) : Generali transmettra les données relatives à votre assurance et/ou à votre accident au système d'information sur la prévention des fraudes aux assurances de différentes branches, dont l'assurance à laquelle vous avez souscrit ou l'accident dans lequel vous avez été impliqué, en qualité de co-responsable du traitement. Son objectif est de prévenir et de détecter la fraude, soit en avertissant la compagnie d'assurance une fois la police émise, soit en détectant la fraude déjà commise dans les sinistres déclarés. De même, son objectif est de coopérer avec les forces et les corps de sécurité en facilitant les enquêtes sur d'éventuels délits de vol et de fraude, entre autres, liés aux biens assurés. Pour exercer vos droits de protection des données, vous pouvez contacter TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0.3 Las Rozas 28231 Madrid, Espagne. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données sur les sites web d'UNESPA (www.unespa.es) et de TIREA (www.tirea.es).

- **Le Bureau national d'assurance espagnol (Oficina Española de Aseguradores de Automóviles, OFESAUTO)**, seulement dans le cas de l'assurance automobile : pour l'émission du certificat international d'assurance automobile (**IMIC**), à travers le système espagnol d'enregistrement du certificat international d'assurance automobile (Sistema de Registro de Certificado Internacional de Seguro, **ReCIS**) dont Generali est membre. L'objet de l'IMIC est d'accréditer et de vérifier qu'un véhicule espagnol est bien assuré dans certains pays étrangers où le règlement international en vigueur du Conseil des bureaux nationaux (Council of Bureaux) le stipule. Generali délivre l'IMIC par délégation de l'OFESAUTO conformément aux dispositions de l'arrêté régulant l'activité et les fonctions de l'OFESAUTO (Orden EIC/764/2017), ainsi qu'à l'article 7 du règlement interne (Internal Regulations) du Conseil des bureaux nationaux (Council of Bureaux). Par conséquent, pour l'émission et la gestion de l'IMIC par le système ReCIS, vos données personnelles seront traitées par deux Responsables du traitement, à savoir :
 - Generali, qui délivre l'IMIC par délégation de l'OFESAUTO et est responsable de la couverture d'assurance ; et
 - OFESAUTO, en tant qu'entité responsable de la gestion et de l'administration de l'IMIC délivré par la Compagnie d'assurance, en qualité de Bureau national d'assurance espagnol compétent à cet effet, en vertu de l'article 7 du règlement intérieur (Internal Regulations) du Conseil des bureaux nationaux (Council of Bureaux).

Le fondement juridique de son traitement étant la mission d'intérêt public mentionnée à l'art. 6.1 e) du RGPD. Les données ne seront pas cédées à des tiers, sauf en cas d'obligation légale, et à l'exception des sous-traitants avec lesquels un contrat a été signé. Les deux entités, en qualité de responsables du traitement de vos données personnelles, ont signé un con-

trat de responsabilité conjointe conformément à l'art. 26 du RGPD dans lequel elles ont défini leurs responsabilités. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter le site Web d'OFESAUTO, où vous pourrez exercer vos droits en matière de protection des données auprès des deux correspondants qui y sont indiqués.

- L'existence d'éventuels transferts internationaux de données. À de telles fins, nombre de nos traitements nécessitent un transfert international à des prestataires de services technologiques ou à des entités du groupe auquel appartient Generali, situés aux États-Unis d'Amérique, au Royaume-Uni, en Inde, au Maroc, en Colombie, au Brésil, en Australie, en Malaisie et au Canada, auxquels s'appliquent dans tous les cas les Clauses contractuelles types correspondantes, et qui sont des États reconnus pour offrir des garanties adéquates. Pour en savoir plus sur les transferts internationaux de vos données ou les garanties appliquées, veuillez envoyer un courriel à dpo@generalion.es, en indiquant le traitement particulier sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.
- Le délai de conservation des données que vous nous fournissez. À ces fins, nous conservons vos données personnelles pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été recueillies. Par la suite, vos données resteront bloquées en vue de répondre aux éventuelles réclamations judiciaires, administratives ou fiscales, pendant les délais de prescription déterminés par la réglementation applicable pour la mise en œuvre d'actions légales. Pour en savoir plus sur notre politique de conservation des données, veuillez envoyer un courriel à dpo@generalion.es, en indiquant le traitement particulier à propos duquel vous souhaitez obtenir des informations sur les délais de conservation.

3. Informations nécessaires, mises à jour et exactes

Generali traitera les données personnelles, y compris les données relatives à la santé, fournies directement par l'intéressé ou obtenues par d'autres moyens légaux. Les données peuvent être reçues de tiers, tels que des avocats, des experts, des compagnies d'assurance, des cliniques et des hôpitaux, entre autres entités dont les informations doivent être communiquées à Generali. De plus, les données personnelles faisant l'objet d'un traitement peuvent concerner le preneur d'assurance, les assurés, les tiers demandeurs, les représentants, les témoins et d'autres personnes.

Les données personnelles traitées figurent dans la liste non exhaustive des catégories suivantes : données d'identification (par exemple, nom, sexe, numéro de sécurité sociale, plaque d'immatriculation...), données de localisation (par exemple, adresse, eircode, code postal...), données financières ou données bancaires (par exemple, numéro de compte bancaire, numéro de carte de crédit/débit...), métadonnées (par exemple, adresse IP...), données relatives à la police (par exemple, numéro de la police, biens assurés, données historiques relatives à la police, données de santé...), données relatives aux sinistres (par exemple, informations sur les accidents, photos, données de santé...) et données contre la fraude et le blanchiment d'argent (par exemple, casiers judiciaires...).

Vous êtes tenu de nous fournir les données que nous demandons par le biais de divers moyens de collecte, y compris les portails numériques de Generali, le courriel, le téléphone ou le papier. Si vous ne nous fournissez pas toutes les informations demandées, nous pouvons ne pas être en mesure de vous envoyer des communications ou de vous fournir les services d'assurance que vous avez demandés. De même, en remplissant et en envoyant les informations deman-

dées, vous déclarez que les informations et les données que vous avez fournies sont exactes et véridiques.

Afin que les informations fournies soient toujours à jour et ne contiennent pas d'erreurs, vous devez informer Generali, dans les meilleurs délais, des modifications et des corrections de vos données personnelles, en utilisant le formulaire que vous trouverez sur le [lien](#) suivant.

4. Exercice de vos droits

Vous pouvez exercer les droits suivants :

1. le droit **d'accès** à vos données personnelles pour savoir si elles sont traitées et, le cas échéant, ce qui est traité exactement et l'activité de traitement spécifique qui est effectuée, y compris les objectifs, les catégories de données traitées et les destinataires, parmi d'autres informations.
2. le droit de **rectification** de toute donnée personnelle inexacte.
3. le droit **d'effacement** de vos données personnelles lorsque, entre autres raisons, elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, et à condition que la base légitime qui nous permet de les traiter, parmi celles indiquées dans la deuxième colonne du tableau figurant dans la [section 5](#), ne soit pas une obligation légale.
4. le droit **d'opposition** au traitement de vos données personnelles, à condition que la base légitime qui nous permet de les traiter, parmi celles indiquées dans la deuxième colonne du tableau figurant dans la [section 5](#), soit l'intérêt légitime de Generali ou d'un tiers. Generali cessera de traiter vos données à moins qu'un intérêt légitime impérieux ou plus important

pour le traitement ne soit prouvé, ou dans le cas où elles peuvent être bloquées pour la formulation, l'exercice ou la défense des réclamations.

5. le droit à demander la limitation du traitement de vos données personnelles lorsque l'exactitude, la licéité ou la nécessité du traitement des données est mise en cause, auquel cas nous pouvons conserver les données bloquées pour l'exercice ou la défense des réclamations.
6. le droit à la **portabilité** de vos données, c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de vous les transmettre ou de les transmettre à un autre responsable de traitement, à condition que la base légitime qui nous permet de les traiter, parmi celles indiquées dans la deuxième colonne du tableau figurant dans la **section 5**, soit l'existence d'une relation contractuelle ou votre consentement.
7. le droit de ne pas faire l'objet de décisions **automatisées** pouvant affecter vos droits légaux, ou qui vous affectent de manière significative et le moment où ces décisions sont prises.
8. le droit de **révoquer** le consentement que vous avez donné à Generali pour le traitement de vos données, à condition que la base légitime qui nous permet de traiter vos données, parmi celles indiquées dans la deuxième colonne du tableau figurant dans la **section 5**, soit votre consentement.

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment et gratuitement en utilisant le formulaire que vous trouverez en cliquant sur le **lien** suivant. Pour l'exercice des droits en matière de protection des données liés à la communication des don-

nées aux bases de données SIHSA, SIAPTRI et SIPFSRD détaillées dans la [section 2](#), vous pouvez contacter directement TIREA à l'adresse: Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0.3 Las Rozas 28231 Madrid, Espagne.

En outre, nous vous informons que, si vous le souhaitez, vous pouvez vous inscrire à la liste Robinson, www.listarobinson.es, gérée par l'Association espagnole de l'économie numérique (ADIGITAL). Il s'agit d'une liste gratuite d'exclusion de la publicité, qui vise à permettre aux parties intéressées de s'opposer à recevoir de la publicité de manière générale, en pouvant choisir les canaux de communication par lesquels elles ne souhaitent pas recevoir de communications commerciales. De plus, il existe une procédure de résolution des conflits relative à la liste Robinson dont les conditions d'accès, de fonctionnement et de spécifications sont définies [ici](#).

De plus, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de Generali ou auprès de l'Agence espagnole de protection des données (AEPD) si vous estimez qu'il y a eu violation de la législation sur la protection des données en ce qui concerne le traitement de vos données personnelles.

5. Informations détaillées sur les traitements par service.

5.1 Si vous avez demandé un devis, si vous êtes assuré, si vous êtes titulaire d'une police d'assurance ou si vous êtes impliqué dans un sinistre :

Finalité du traitement	Base légale	Destinataires
<p>Soutenir et répondre aux demandes reçues de la part des clients à travers les différents canaux de contact mis à leur disposition (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, applications de messagerie instantanée et département des relations avec les clients), ainsi que gérer les souscriptions, paiements, renouvellements, annulations, rachats, rentes et autres services que les clients pourraient demander, y compris les modifications, suppléments, cartes vertes ou demandes d'information, entre autres, y compris à des fins de coassurance et surassurance. Pour atteindre ces objectifs, il peut être nécessaire d'effectuer des calculs actuariels pour déterminer la prime d'assurance, le prix de renouvellement et les réserves techniques. Des actions de défense et d'assainissement du portefeuille peuvent également être menées.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à calculer la prime d'assurance ; (ii) la gestion de la relation contractuelle ou précontractuelle ; (iii) le respect d'une obligation légale.</p>	<p>Il est possible que vos données soient transférées sur la base de ce traitement à des entités du Groupe Generali, des banques, audits externes, avocats, courtiers, réseaux sociaux, sociétés de réassurance, associations sectorielles et sociétés de gestion de dossiers de situation patrimoniale ainsi que des systèmes communs d'information du secteur des assurances. Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données, mis à part celles indiquées à la section 2, seraient des sociétés de gestion de fichiers communs du secteur des assurances, des services d'envoi de communications électroniques, de signature numérique et de stockage et destruction de documentation.</p>

<p>Gérer les clients du réseau de courtiers, les changements de position du courtier, les transferts de portefeuille et la réassurance, entre autres, par le biais des canaux numériques de Generali ou des applications de messagerie instantanée à la demande du courtier. Parmi ces finalités, il y a la mise à jour des données de contact des clients et la classification de la documentation envoyée et reçue.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à gérer son portefeuille de clients et de courtiers de manière efficace et souple ; (ii) la gestion de la relation contractuelle ou précontractuelle.</p>	<p>Dans le cadre de ce traitement, vos données peuvent être transférées aux courtiers et des entités du Groupe Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de communication, les prestataires de service de stockage et de destruction d'informations, les agences de traitement et la signature numérique.</p>
<p>Gérer les déclarations fiscales et les remboursements, ainsi que les éventuelles demandes de saisie, les tentatives de recouvrement auprès d'entités privées, gérer les indemnités et les compensations en cas de sinistre, ainsi que prévenir les défaillances et engager des actions en justice en cas d'arriérés.</p>	<p>Respect des obligations légales.</p>	<p>Dans le cadre de ce traitement, vos données peuvent être transférées à tout organisme officiel ou autorité publique, à d'autres compagnies d'assurance, à des avocats, à des agences de recouvrement et à la société mère du groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de communication, les agences de traitement, les prestataires de service de conseil et d'assistance juridique.</p>

<p>Extraire, créer et gérer des informations pour préparer des rapports, des dossiers ou des bases de données, avec des informations financières, actuarielles, sur les sinistres ou autres, selon les exigences des autorités correspondantes. De même, gérer les demandes des organismes officiels, coordonner les actions légales, les procès et les procédures préliminaires initiés par (ou contre) Generali.</p>	<p>Respect des obligations légales.</p>	<p>Dans le cadre de ce traitement, vos données peuvent être transférées à tout organisme officiel ou autorité publique, à des auditeurs, à des avocats et à la société mère du groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les services d'enregistrement.</p>
<p>Campagnes de marketing, ventes croisées, promotion des produits et de la marque Generali, programmes de fidélisation, informations sur les bonus pour la recommandation de parents et d'amis, félicitations pour des occasions spéciales, newsletters ou autres parrainages, informations sur des événements, envoi d'informations sur des offres et des gratifications par le biais de l'élaboration de profils commerciaux. Ces campagnes peuvent être menées par le biais de courriels, d'appels, de SMS, de moteurs de recherche, de réseaux sociaux et impliquent un traitement automatisé pour le suivi.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à envoyer des communications commerciales pouvant intéresser les clients ; (ii) le consentement.</p>	<p>Vos données seront transférées sur la base de ce traitement à des entités du Groupe Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de communications, de marketing et d'envois de gratification.</p>
<p>Gérer les réseaux sociaux de Generali, les contenus qui y sont publiés et les interactions avec les clients et les utilisateurs.</p>	<p>L'intérêt légitime de Generali à positionner son image sur les réseaux sociaux et à interagir avec les clients et les utilisateurs par ce biais.</p>	<p>Vos données personnelles seront transférées sur la base de ce traitement à travers les réseaux sociaux. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos informations sont celles énumérées à la section 2.</p>

<p>Enquêtes sur la qualité du service et la fidélité aux produits de Generali envoyées par courriel, SMS ou téléphone.</p>	<p>L'intérêt légitime de Generali à prendre des décisions stratégiques et commerciales, ainsi qu'à améliorer les services fournis, pour lesquels les réponses aux enquêtes seront utilisées.</p>	<p>Vos données seront transférées sur la base de ce traitement à la société mère du groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos informations sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service d'enquête.</p>
<p>Développer des produits d'assurance, analyser, contrôler et planifier les résultats et la productivité pour la prise de décisions stratégiques et veiller à ce que les procédures et les initiatives de Generali soient alignées sur les réglementations internes et nationales applicables et respectent toutes les normes de qualité. Il peut s'agir de la création de profils et de modèles de tarification, de risque et de demande, à des fins statistiques et actuarielles, qui permettent d'évaluer les risques, de prévoir les fraudes, d'évaluer l'évolution des sinistres, le profil d'adéquation du client au produit et de déterminer la prime d'assurance, ainsi que des services de géocodage pour calculer la prime et améliorer les modèles prédictifs.</p> <p>Création de profil : dans la création de profil, nous tenons compte de plusieurs facteurs, tels que vos caractéristiques personnelles, votre situation de crédit, vos caractéristiques économiques, les caractéristiques du bien assuré et son emplacement, ainsi que la sinistralité associée au contrat d'assurance.</p> <p>Utilisations du profil : la création de profils permet d'évaluer les risques, de prévenir la fraude, d'évaluer l'évolution des sinistres, le profil d'adéquation du client à l'assurance, et de calculer la prime.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à déterminer les risques et les coûts associés à l'acquisition d'un produit ; à prévoir et à estimer les aspects de leur activité ; à améliorer ses produits et processus, à prendre des décisions ; et à s'assurer que toutes les procédures respectent les normes de qualité établies ; (ii) la gestion de la relation contractuelle ; (iii) le respect d'une obligation légale</p>	<p>Dans le cadre de ce traitement, vos données peuvent être communiquées aux réassureurs, aux auditeurs externes, aux associations du secteur de l'assurance, aux régulateurs et superviseur de l'assurance, à la société mère du groupe auquel appartient Generali et aux entités de gestion des bases de données de solvabilité. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de conseil et d'enquête.</p>

<p>Enquêter, détecter et prévenir la fraude, ainsi que les cas de sinistralité élevée, pour lesquels les informations des parties intéressées seront consultées dans les bases de données communes du secteur des assurances et dans les bases de données de solvabilité des capitaux, au moment de la conclusion du contrat, pendant sa validité et après sa résolution. De même, prévenir et détecter les fraudes à l'identité et à l'état-civil.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à éviter l'usurpation d'identité de ses clients ; (ii) le respect d'une obligation légale.</p>	<p>Sur la base de ce traitement, vos données personnelles seront divulguées aux autorités publiques, à d'autres assureurs, à des avocats, à des associations du secteur de l'assurance, à des entités de gestion des bases de données de solvabilité et à des systèmes d'information communs du secteur de l'assurance. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service d'enquête sur les sinistres.</p>
<p>Faire des copies de sauvegarde des systèmes, maintenir le plan de continuité des activités, la politique de gestion des failles de sécurité, la politique de contrôle d'accès à l'information, ainsi que contrôler le trafic d'informations entrant et sortant des systèmes de l'assureur. Des applications et des projets seront également développés pour aider à détecter les éventuelles défaillances des systèmes et à les résoudre. Utiliser des outils analytiques pour les diagnostics de sécurité et le développement d'infrastructures et d'applications, y compris le suivi et les alertes sur l'utilisation des canaux numériques, ainsi que leur communication aux prestataires de service de sécurité des réseaux et de l'information. De même, une partie de cette finalité consiste à héberger les données et la documentation dans le nuage, à gérer le transfert d'informations à travers le cadre technologique de Generali, ainsi qu'à contrôler le trafic d'informations qui entre et sort des systèmes de l'assureur, y compris la classification, la numérisation et la garde de la documentation physique de l'entreprise.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'intérêt légitime de Generali à garantir la cybersécurité, la sécurité de l'information, la performance des applications et l'amélioration des services fournis, y compris la lutte contre la fraude ; (ii) le respect d'une obligation légale.</p>	<p>Vos données personnelles seront cédées sur la base de ce traitement à la société mère du Groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données personnelles, mis à part celles indiquées à la section 2, seraient des prestataires de services de messagerie, d'envoi de communications et de conservation de documentation physique.</p>

<p>Traiter les sinistres de toutes les lignes de produits de Generali, y compris les assurances automobile, habitation, commerciale, industrielle, vie et fonds de pension, entre autres, qu'il s'agisse ou non de dommages corporels. Effectuer l'évaluation correspondante des dommages, l'enquête préalable à leur sujet pour s'assurer qu'il n'y a pas de fraude, ainsi que la gestion du réseau de prestataires de service dans le cadre des sinistres et la communication de données à ces prestataires à cette fin, et le paiement des indemnités correspondantes et de l'assistance médicale, le cas échéant, y compris aux tiers lésés. Afin d'accélérer la gestion de ces sinistres, ceux-ci peuvent être traités par le biais de conventions du secteur de l'assurance. L'enregistrement des appels peut être effectué afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.</p>	<p>Selon les cas : (i) Gestion de la relation contractuelle ; (ii) Intérêt légitime de Generali à améliorer l'expérience des utilisateurs dans les services de relations avec les clients ; (iii) obligation légale</p>	<p>Sur la base de ce traitement, vos données personnelles seront divulguées aux autorités publiques, à d'autres assureurs, à des réassureurs, à des courtiers, à des avocats, à d'autres compagnies du groupe auquel appartient Generali dans le cadre du traitement global des données des clients, et aux systèmes d'information communs du secteur de l'assurance.</p> <p>Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données, mis à part celles indiquées à la section 2, seraient des services de messagerie, de stockage et de destruction d'informations, ou encore des cabinets-conseil et sociétés de réclamation et recouvrement.</p>
<p>Enregistrement des appels à des fins de contrôle de la qualité, de suivi du service fourni, d'amélioration des performances des agents, de formation des agents, d'amélioration de l'expérience des clients, et comme moyen de preuve de l'existence et de la véracité des transactions commerciales et des demandes effectuées. Ceci est basé sur une infrastructure de télécommunications et de communications électroniques et téléphoniques qui garantit la continuité de l'activité.</p>	<p>Selon les cas : (i) Intérêt légitime de Generali à améliorer la qualité du service, garantir l'implantation de ses politiques et améliorer l'expérience des clients ; et (ii) Gestion de la relation contractuelle.</p>	<p>Vos données seront transférées sur la base de ce traitement à la société mère du groupe auquel appartient Generali.</p> <p>Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les services d'enregistrement des appels</p>

<p>Vidéosurveillance et contrôle d'accès aux différents sièges de Generali pour assurer la sécurité des personnes et des biens et des installations de l'assureur, ainsi que pour la poursuite des délits, le cas échéant.</p>	<p>L'intérêt légitime de Generali à assurer la sécurité de ses installations.</p>	<p>Vos données personnelles ne seront pas transférées sur la base de ce traitement. Les catégories de prestataires de service qui pourraient avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de contrôle d'accès, de sécurité et de vidéosurveillance.</p>
<p>Réaliser des processus d'audit interne et/ou externe et assurer la conformité réglementaire de l'entreprise.</p>	<p>L'intérêt légitime de Generali basé sur une autorisation légale et pour garantir le respect des procédures internes.</p>	<p>Dans le cadre de ce traitement, vos données peuvent être communiquées à tout organisme officiel ou autorité publique, à des auditeurs externes, à des avocats et à la société mère du groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de service qui peuvent avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les prestataires de service de conseil et d'assistance juridique.</p>
<p>Mener des actions et des enquêtes pertinentes pour prévenir le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Cela inclut la prévention des transactions avec des parties faisant l'objet de sanctions internationales. Les réclamations déposées par l'intermédiaire de la ligne d'éthique de l'assureur sont prises en considération</p>	<p>Obligation légale.</p>	<p>Vos données pourront être cédées dans le cadre de ce traitement à des audits externes ou à la société mère du Groupe auquel appartient Generali. Les catégories de prestataires de service qui pourraient avoir accès à vos données sont, en plus de ceux énumérés à la section 2, les fournisseurs de bases de données internationalement sanctionnées et les fournisseurs liés à la lutte contre le blanchiment d'argent.</p>

<p>En ce qui concerne la conclusion et la gestion du contrat d'assurance, y compris les renouvellements, des systèmes communs d'information de crédit gérés par des tiers seront consultés pour obtenir des informations sur le manquement à des obligations monétaires, financières ou de crédit, afin d'évaluer la situation patrimoniale dans le cadre d'une future relation de paiement périodique. Cette consultation est réalisée à partir de données d'identification fournies par la personne concernée.</p>	<p>Selon les cas : (i) Gestion de la relation contractuelle ou précontractuelle ; (ii) Respect des obligations légales, notamment de la loi espagnole de distribution des assurances et réassurances privées (Ley de distribución de seguros y reaseguros privados), en particulier pour évaluer l'adéquation et la pertinence du produit pour le client ; et (iii) Intérêt légitime de Generali à évaluer le manquement à des obligations monétaires, financières ou de crédit, dans le cadre d'une future relation de paiement périodique, en vertu de l'article 20 de la loi organique espagnole de protection des données personnelles et de garantie des droits numériques (Ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).</p>	<p>Il est possible que vos données soient transférées sur la base de ce traitement à des entités du Groupe Generali, à des courtiers et à des sociétés de gestion de dossiers de situation patrimoniale.</p> <p>Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données sont celles indiquées à la section 2.</p>
--	--	---

<p>Réaliser des opérations sociétaires, telles que la modification de la structure d'entreprise, la fusion, la scission, l'extinction, la création ou toute autre opération de nature similaire, pendant la période préparatoire, avant lesdites opérations, et par la suite, après leur réalisation.</p>	<p>Intérêt légitime.</p>	<p>Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données, mis à part celles indiquées à la section 2, seraient des services de cabinet-conseil, d'audit et de conseil juridique. Vos données pourront être cédées dans le cadre de ce traitement à des entreprises du Groupe auquel appartient la Compagnie d'assurance, et notamment à l'entreprise du Groupe intervenant dans l'opération sociétaire.</p>
<p>Contacté, à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou par courrier électronique, pendant les 400 jours suivant l'émission du devis d'assurance.</p>	<p>Intérêt légitime de la Compagnie d'assurance à encourager la conclusion du contrat d'assurance.</p>	<p>Les catégories de prestataires de services qui pourraient avoir accès à vos données sont celles indiquées à la section 2.</p>

5.2 Si vous avez fait une demande, présenté une réclamation, ou exercé un droit

Finalité du traitement	Base légale	Destinataires
<p>Réclamations et questions concernant le service : traiter les réclamations par le biais du formulaire électronique prévu à cet effet, par téléphone, par courrier, par courriel ou par le biais d'applications de messagerie instantanée. Si vous nous contactez par téléphone, votre appel peut être enregistré.</p>	<p>Selon le cas : (i) l'obligation légale de répondre aux réclamations des clients ou des parties intéressées ; (ii) l'intérêt légitime à traiter les réclamations et les demandes.</p>	<p>Vos données personnelles seront transférées sur la base de ce traitement à l'organisme officiel, au médiateur ou à l'autorité publique concerné par la plainte déposée. L'accès sera fourni aux prestataires de services en plus de ceux indiqués à la section 2, à savoir les prestataires d'enregistrement des appels.</p>
<p>Réclamations et questions relatives au service : répondre et gérer les réclamations en matière de confidentialité et relatives à l'exercice des droits RGPD à travers le formulaire électronique prévu à cet effet, par téléphone ou courrier électronique, à travers des applications de messagerie instantanée ou encore via TIREA. Ainsi que gérer vos demandes de désinscription des communications commerciales. Cela comprend les demandes d'accès aux appels téléphoniques qui, si elles sont acceptées, impliquent l'envoi de l'appel à la personne concernée, y compris la voix des interlocuteurs. Si vous nous contactez par téléphone, il est possible que votre appel soit enregistré.</p>	<p>Obligation légale de répondre aux réclamations en matière de confidentialité ou relatives à l'exercice des droits RGPD déposées par des médiateurs, des clients ou toute autre personne concernée dont les données ont été traitées par Generali.</p>	<p>Vos données personnelles seront transmises à la Commission de protection des données sur la base de ce traitement si la réclamation est reçue par la Commission de protection des données. L'accès sera fourni aux prestataires de services en plus de ceux indiqués à la section 2, à savoir les prestataires de services d'enregistrement des appels.</p>

5.3 Si vous avez participé à un concours ou à une tombola :

Finalité du traitement	Base légale	Destinataires
Participation aux concours et tirages au sort organisés par Generali.	Consentement.	Vos données personnelles ne seront pas transférées sur la base de ce traitement. L'accès sera fourni aux prestataires de services en plus de ceux indiqués à la section 2 , à savoir les prestataires de services d'envoi de communications et de messagerie.

6. Confidentialité

Les données personnelles que nous pourrions recueillir par le biais de nos sites web, portails, formulaires, boîtes aux lettres de contact, ainsi que par les différentes communications électroniques ou téléphoniques que nous entretenons avec vous ou votre représentant seront traitées de manière confidentielle par Generali, Generali s'engageant à les garder secrètes conformément aux dispositions de la loi applicable.

7. Mise à jour de la politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité doit être mise à jour. Il est donc nécessaire que vous consultiez cette politique périodiquement et, si possible, à chaque fois que vous nous contactez ou que vous accédez au site web de Generali <https://www.generaliexpatriates.es/fr/securite-et-confidentialite>, afin d'être correctement informé du type d'informations collectées et de leur traitement. Vous trouverez la politique de confidentialité sur le site web de Generali. Nonobstant ce qui précède, nous vous communiquerons toute modification de la présente politique de confidentialité ayant une incidence sur le traitement de vos données personnelles.

La présente politique de confidentialité a été mise à jour en avril 2024.