

## Qui offre les couvertures d'assurance?

- Allianz Suisse Société d'Assurances SA
- Allianz Suisse Société d'Assurances sur la Vie SA
- Allianz Global Assistance International S.A.  
Succursale Wallisellen, Suisse
- Allianz Esa EuroShip GmbH
- ASN, Advisory Services Network SA
- AXA Assurance SA
- CAP Assurance Protection Juridique
- Chubb Assurances (Suisse) SA
- Européenne Assurances Voyages  
Succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA
- Generali Assurances Générales SA
- Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA
- HISCOX SA
- HISCOX MAG Ltd
- International Risk Solution Limited
- Lloyd's of London
- Mannheimer Versicherung Aktiengesellschaft  
Mannheim, Succursale Suisse
- Mannheimer Versicherung Aktiengesellschaft
- Mobilière Suisse Société d'assurances SA
- Mondial Assistance International AG
- Munich Re Syndicate 457 at Lloyd's
- Orion Assurance de Protection Juridique SA
- Post & Co (P&I) B.V.
- Tysers Insurance Brokers Limited
- TSM Compagnie d'Assurances
- XL Assurances Suisse SA
- Zurich Compagnie d'Assurances

## Avec quelles compagnies d'assurances des relations contractuelles existent-elles?

Nous avons conclu des contrats d'indemnisation avec toutes les compagnies mentionnées.

## Qui peut être tenu responsable de négligence, d'erreurs ou de renseignements incorrects?

Il va sans dire que notre objectif déclaré est de fournir des renseignements corrects et d'éviter toute erreur. Si des erreurs devaient néanmoins se produire, nous mettrions tout en œuvre pour les corriger dans les meilleurs délais. Le cas échéant, l'entreprise qui offre le produit d'assurance concerné peut également être tenue pour responsable.

## Comment les données personnelles sont-elles traitées et conservées?

Les données découlant des documents contractuels et du traitement des contrats sont transmises à l'entreprise d'assurance concernée. L'entreprise d'assurance utilise ces données en particulier pour la détermination de la prime, pour l'appréciation des risques, pour le traitement de cas d'assurance, pour les évaluations statistiques ainsi qu'à des fins de marketing. Les données sont conservées sous forme physique ou électronique. Dans la mesure nécessaire, l'entreprise d'assurance peut transmettre ces données pour traitement aux tiers participant à l'exécution du contrat en Suisse et à l'étranger, en particulier aux coassureurs et aux réassureurs, ainsi qu'aux sociétés suisses ou étrangères faisant partie de son groupe. En cas de soupçons de délits contre le patrimoine ou de faux dans les titres ainsi que dans les cas où l'entreprise d'assurance se départ du contrat en raison d'une prétention frauduleuse concernant des droits aux prestations d'assurance (art. 40 LCA), une notification peut être adressée à l'Association Suisse d'Assurances (ASA) en vue d'une inscription dans le Système d'information central (ZIS). L'entreprise d'assurance est en outre autorisée à demander tous les renseignements pertinents auprès de bureaux officiels ou d'autres tiers, par exemple sur l'évolution des sinistres ou en relation avec la conclusion du contrat, le traitement du contrat ou un éventuel cas d'assurance. Pour les assurances vie, accidents et maladie, les médecins traitants, les hôpitaux et autres tiers peuvent en outre fournir à l'entreprise d'assurance ou à son service médical tous les renseignements nécessaires en rapport avec la proposition d'assurance et le traitement du contrat.

À cette fin, ces personnes sont expressément déliées du secret professionnel. Cette disposition est valable indépendamment de la conclusion du contrat.

MURETTE peut conserver dans son dossier une copie des documents contractuels et recevoir, de la part de l'entreprise d'assurance, des données sur les clients telles que les données concernant l'exécution du contrat, l'encaissement et les cas d'assurance, mais pas les données relatives à l'état de santé.

Le preneur d'assurance et la personne assurée ont le droit de demander aussi bien à l'entreprise d'assurance qu'à MURETTE les renseignements prévus par la loi relatifs au traitement des données qui les concernent. L'autorisation portant sur le traitement des données peut être révoquée à tout moment.

---

## Procédure en cas de réclamation

### Ce que vous pouvez attendre de notre part après l'envoi de votre réclamation:

#### 1. Confirmation

Nous répondrons à votre réclamation dans les 5 jours suivant la réception. S'il ne nous était pas possible de vous fournir une réponse complète dans ce laps de temps, vous recevriez alors la confirmation que votre réclamation nous est bien parvenue et que nous allons la traiter.

#### 2. Réponse

Nous allons étudier en détail votre réclamation et vous ferons parvenir notre réponse au plus tard dans les 8 semaines suivant la réception. Nous nous efforcerons au possible de vous répondre plus tôt. Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir la réponse dans un délai de 4 semaines, nous vous tiendrons au courant de l'avancée du dossier.

Notre réponse finale comprendra:

1. un résumé de votre réclamation;
2. un résumé des recherches que nous avons effectuées;
3. un résumé de la situation et notre conclusion.

#### 3. Qui est notre régulateur?

MURETTE est sous la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Notre numéro de registre est 10691.

#### Vos conseillers de MURETTE:

Monsieur Garlef Baum (11001)  
Tél. +41 (0)31 357 40 45  
baum@murette.com

Monsieur Hans Gilgen (12134)  
Tél. +41 (0)31 357 40 40  
gilgen@murette.com