

Qui offre les couvertures d'assurance?

En qualité d'intermédiaire d'assurance lié, nous vous conseillons et vous proposons les couvertures d'assurance suivantes:

assurance casco de bateau

- Hermann Firgau Assecurateur GmbH

assurance responsabilité civile de bateau

- Hermann Firgau Assecurateur GmbH

assurance accidents d'occupants de bateau

- Hermann Firgau Assecurateur GmbH

assurance protection juridique de bateau

- Orion Assurance de Protection Juridique SA

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 d'erreurs, de négligences ou de renseignements incorrects?

Dans le cadre des dispositions légales, le conseil fourni lors de la conclusion de contrats d'assurance relève de notre responsabilité en qualité d'intermédiaire d'assurance lié. Il va de soi que notre objectif est de fournir des renseignements corrects et d'éviter toute forme d'erreur.

Si une erreur devait néanmoins se produire, nous tâcherions de la rectifier dans les meilleurs délais. Le cas échéant, les entreprises d'assurance/porteurs de risque participant aux contrats pourraient également être tenus responsables d'erreurs, de négligences ou de renseignements incorrects selon la branche concernée.

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.

Que pouvez-vous attendre de notre part en cas de réclamation?

1. Confirmation

Nous répondrons à votre réclamation dans les 5 jours ouvrables 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:

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