

# REGLEMENT D'ACCES A LA CONSULTATION EN LIGNE

L'objet du présent Règlement d'accès à la consultation en ligne, valant Conditions Générales d'Utilisation est de définir les modalités d'accès à la consultation en ligne mise à disposition par le biais d'un ou plusieurs services de communication électronique, en ce compris via le site internet de l'Assureur : <http://www.espaceclient.generali.lu>, et les conditions de fonctionnement de ce service liées au Contrat souscrit auprès de l'Assureur. Le présent règlement est conclu entre le Souscripteur/Preneur du Contrat, ci-après dénommé « le Souscripteur/Preneur », et l'Assureur via l'Intermédiaire d'assurance.

## DÉFINITIONS

Aux fins des présentes, est désignée comme étant :

- Données de Connexion : le procédé technique délivré par l'Assureur à tout Souscripteur/Preneur, prenant la forme d'un « login » et d'un « mot de passe » associé, permettant à tout Souscripteur/Preneur d'être identifié ou authentifié sur le(s) service(s) de communication électronique mis à sa disposition afin d'avoir accès à la consultation en ligne sur son Contrat.

Les autres termes définis dans les Conditions Générales ou la Note d'information valant Conditions Générales du Contrat ainsi que ses annexes ont le sens qui leur est attribué dans les documents afférents.

## 1. CONDITIONS D'ACCÈS À LA CONSULTATION EN LIGNE

La consultation en ligne est accessible à tous les Contrats distribués par Generali Luxembourg SA.

L'accès à la consultation en ligne est protégé par les Données de Connexion.

Le Souscripteur/Preneur déclare que l'ensemble des informations données à l'Assureur est exact.

Il s'engage à informer l'Assureur de toute modification de quelque nature que ce soit affectant les éléments déclarés dans le formulaire de Demande d'accès aux services en ligne. À défaut, l'Assureur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de la modification.

L'accès à la consultation en ligne n'étant pas une condition essentielle et déterminante de la souscription, l'Assureur se réserve le droit, sans que cela ne remette en cause la validité du Contrat :

- de ne pas donner suite à la demande d'attribution de Données de Connexion aux services de communication électronique ou d'imposer des conditions et / ou restrictions particulières.  
Aucune responsabilité ne pourra être retenue à ce titre ;
- de suspendre ou mettre un terme, sans notification préalable, à tout ou partie des services de communication électroniques pour quelque motif que ce soit, notamment pour des raisons de sécurité juridiques ou techniques.  
Aucune responsabilité ne pourra être retenue à ce titre.

### 1.1. MODALITÉS D'ATTRIBUTION – CONFIDENTIALITÉ

À la suite de la réception de la Demande d'accès aux services en ligne, la confidentialité sera assurée par l'intermédiaire d'un login, d'un mot de passe qu'il conviendra au Souscripteur/Preneur de définir lui-même et d'un processus de double authentification via OTP. Ce processus aura pour fonction d'authentifier et d'identifier le Souscripteur/Preneur permettant ainsi de garantir son habilitation à consulter son Contrat en ligne.

Le Souscripteur/Preneur pourra à tout moment, à son initiative, modifier le mot de passe. Il est recommandé de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers (ex : date de naissance).

Le Souscripteur/Preneur prendra toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité des Données de Connexion et s'engage à ne pas le communiquer à des tiers (notamment, il doit veiller à ne pas le pré-enregistrer). Il est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité des Données de Connexion. En conséquence le Souscripteur/Preneur doit tenir ses Données de Connexion absolument secret et ne le communiquer à quiconque. Le Souscripteur/Preneur est seul responsable de la consultation en ligne résultant de l'utilisation

frauduleuse, détournée ou non autorisée par un tiers des Données de Connexion.

### 1.2. PERTE OU VOL DES DONNEES DE CONNEXION

En cas de perte ou de vol des Données de Connexion, le Souscripteur/Preneur se rendra sur la page de connexion de son espace sécurisé, puis suivra les instructions. Le Souscripteur/Preneur est tenu pour responsable de toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence d'opposition ou d'opposition tardive auprès de l'Assureur suite à la perte des Données de Connexion.

Aucune responsabilité de l'Assureur ne pourra être retenue à ce titre.

## 2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

L'Assureur et l'Intermédiaire d'assurance le cas échéant, mettent tout en œuvre pour maintenir l'accès aux services de communication électronique mis à disposition. Aucune indemnité ne peut être octroyée par l'Assureur ou l'Intermédiaire d'assurance au titre d'une indisponibilité du ou des services de communication électronique qu'elle soit temporaire ou définitive.

## 3. CONVENTION DE PREUVE ET RESPONSABILITÉ

Le Souscripteur/Preneur accepte et reconnaît que :

- Toute consultation du Contrat en ligne effectuée par le biais d'un service de communication électronique, après authentification au moyen de Données de Connexion, sera réputée être effectuée par le Souscripteur/Preneur.

# REGLEMENT RELATIF AUX OPERATIONS EN LIGNE, A LA SIGNATURE ELECTRONIQUE ET A L'ARCHIVAGE

Les présentes dispositions définissent le procédé de Signature électronique mis en place par Generali Luxembourg (ci-après, « l'Assureur ») en vue des opérations en ligne sur les Contrats de capitalisation ou d'assurance vie souscrits auprès de l'Assureur. Pour ce faire, Generali Luxembourg a choisi de recourir à un prestataire de services de certification électronique, la Société UNIVERSIGN.

## DÉFINITIONS

Aux fins des présentes, sont désignés comme étant :

- **Certificat Electronique ou Certificat** : document électronique délivré par UNIVERSIGN attestant du lien entre les données de vérification de signature électronique et le Signataire du Document. Ce certificat est réutilisable, délivré nominativement, et valable pendant cinq ans.
- **Clé privée** : désigne une clé mathématique associée à la Clé publique, qui est contenue dans une ressource cryptographique matérielle certifiée et destinée à être activée par le Signataire pour signer un document.
- **Clé publique** : désigne une clé mathématique rendue publique et qui est utilisée pour vérifier la signature numérique d'une donnée reçue, qui a été préalablement signée avec une Clé privée.
- **Intermédiaire d'assurance** : personne en relation contractuelle avec Generali Luxembourg.
- **Fichier de preuve** : ensemble des éléments créés par UNIVERSIGN lors de la signature du Document, puis conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité, la preuve de la signature électronique, ainsi que sa restitution.
- **Signataire** : le Souscripteur/Preneur du Contrat d'assurance vie ou de capitalisation, ou son Intermédiaire en assurance agissant dans le cadre d'un mandat d'arbitrage dûment signé par le Souscripteur/Preneur ;
- **Signature électronique** : procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel il s'attache. La signature électronique manifeste le consentement du Signataire à la signature de la demande d'opération de gestion en ligne.
- **Support durable** : tout instrument permettant de conserver le Document, de s'y reporter aisément à l'avenir et d'assurer sa reproduction à l'identique.
- **Opération en ligne** : Toute demande de souscription ou de gestion réalisée sur son contrat par le biais d'un service de communication électronique.

Les autres termes définis dans les Conditions Générales ou la Note d'information valant Conditions Générales du Contrat ainsi que ses annexes ont le sens qui leur est attribué dans les documents afférents.

## PRÉAMBULE

La Société UNIVERSIGN est garante de :

- **L'émission des Certificats** des Signataires après identification réalisée par la société UNIVERSIGN ;
- **La Signature électronique** par le Signataire du bulletin d'opération, des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de tout autre document nécessitant la signature du Signataire ci-après ensemble, le « Document » ;
- **La constitution d'un fichier de preuve** contenant le document original signé par le Signataire, ainsi que les preuves relatives à la signature, et sa transmission à un tiers archiver.

La signature électronique du Signataire sera déclenchée et apposée après le renseignement du code à usage unique (ci-après, le « Code SMS ») par le Signataire dans le cadre d'une demande d'opération en ligne, cette action manifestant ainsi le consentement du Souscripteur/

Preneur à la demande d'opération sur son Contrat d'assurance vie ou de capitalisation.

L'original du Document signé électroniquement sera archivé par les sociétés OVH et Amazon Data Services France SAS, en leur qualité de tiers archiveurs. Les tiers archiveurs sont garants de la conservation et de la restitution de l'original du Document. Le Signataire reçoit un exemplaire du Document signé électroniquement à l'adresse de courrier électronique indiquée pendant le processus.

Le Signataire dispose également d'un droit d'accès à une copie papier de l'original signé électroniquement du Document en adressant un courrier par voie postale à l'Assureur à l'adresse suivante :

**Generali Luxembourg SA**  
1 rue Peternelchen  
L-2370 Hesperange

Pour pouvoir signer électroniquement, le Signataire doit au préalable reconnaître avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et les accepter sans réserve.

## 1. OBJET DU SERVICE

Le procédé de signature électronique mis en œuvre par l'Assureur a pour objet :

- De permettre une ou plusieurs demande(s) d'opération, par voie électronique, sur un Contrat souscrit auprès de Generali Luxembourg, au moyen d'une signature électronique associée à un Certificat émis pour les opérations en ligne, et de constituer un fichier de preuve pour l'archivage électronique du Document ;
- De faire produire au Document signé électroniquement les mêmes effets qu'un Document signé de façon manuscrite.

## 2. DESCRIPTIF DU PROCEDE DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Afin de signer électroniquement une demande d'opération en ligne, il est expressément convenu que le Signataire dispose des éléments suivants

- Un téléphone mobile personnel ;
- Une adresse de courrier électronique valide et personnelle ;
- Une pièce d'identité en cours de validité à son nom.

Toute modification d'information relative à l'un des présents prérequis doit être notifiée par écrit à l'Assureur, selon les modalités prévues par celui-ci, et accompagnée du justificatif requis.

Au cours du processus de la demande d'opération en ligne, un Code SMS à usage unique, strictement personnel et confidentiel, est adressé au Signataire sur son téléphone mobile personnel, dont le numéro aura été préalablement précisé. Ce Code SMS devra être indiqué dans la case prévue à cet effet sur la page de signature dématérialisée.

Le Signataire s'engage à garder ce Code SMS personnel et à prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité de ce code, et à ne pas le communiquer.

### 2.1. SAISIE DES DONNÉES

Le Signataire est mis en situation de renseigner les données qui permettront d'établir les documents constituant l'opération en ligne. A tout moment et tant que l'opération n'a pas été jusqu'à son terme, le Signataire peut abandonner la procédure de Signature électronique dans la page de signature dématérialisée. S'il fait ce choix, il se verra confirmer l'abandon de la procédure.

La Signature électronique du document rendra la demande d'opération irrévocable.

## 2.2. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DE LA DEMANDE D'OPÉRATION

Le Signataire est amené, au moyen du procédé de Signature électronique mis en place par Generali Luxembourg, à signer électroniquement le Document.

Dans le cadre d'une demande d'opération en ligne, cette demande est alors validée lorsque le Signataire clique sur le bouton « Signature électronique » et qu'il possède un certificat numérique valide.

UNIVERSIGN génère alors la Signature électronique dudit Document.

Une clé privée de signature est assignée de manière unique au Signataire pour la durée de l'opération de signature du Document. La Clé privée est générée, stockée et détruite par UNIVERSIGN après l'opération de signature afin qu'elle ne puisse plus être utilisée pour tout autre opération. Pendant l'opération de signature, un Certificat dédié est généré par UNIVERSIGN afin de prouver que le Document a été signé par le Signataire.

**Le Signataire accepte que seules les données horodatées contenues dans le Fichier de preuve constituent la date de signature du Document.**

La durée de conservation de ce fichier de preuve est conforme au délai légal de prescription applicable tel que précisé dans les Conditions Générales ou la Note d'information valant Conditions Générales du Contrat.

## 2.3. REMISE DU DOCUMENT

Dès réception de la demande d'opération en ligne, UNIVERSIGN confirme par voie électronique à l'adresse de courrier électronique indiquée par le Signataire la prise en compte de la demande qui vient d'être réalisée. Le Document signé électroniquement est mis à disposition du Signataire.

## 2.4. ARCHIVAGE ET RESTITUTION DU DOCUMENT SIGNÉ ÉLECTRONIQUEMENT

Le Signataire dispose de la possibilité d'obtenir une copie du Document à tout moment, dans un délai conforme aux exigences légales, en s'adressant à l'Assureur.

## 3. ENGAGEMENT DU SIGNATAIRE

Le Signataire s'engage à communiquer les éléments permettant d'assurer son identification.

**Il reconnaît notamment avoir vérifié que les informations personnelles, notamment son nom et prénom, présentées par l'Assureur dans l'écran récapitulatif de sa demande d'arbitrage en ligne, et destinées à être incluses dans son Certificat sont bien exactes.**

Toute donnée erronée communiquée par le Signataire engage sa responsabilité.

## 4. CONVENTION SUR LA PREUVE

Conformément à la loi et dans les limites fixées par celle-ci, le Signataire et l'Assureur peuvent fixer les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre du procédé de Signature électronique mis en place.

Le Signataire et l'Assureur acceptent que les éléments d'identification utilisés dans le cadre du procédé de Signature électronique, à savoir le Code SMS, le Certificat, et les pièces justificatives qui sont utilisés, soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent, ainsi que des procédés d'authentification qu'ils expriment.

Le Signataire et l'Assureur acceptent que le Signataire manifeste son consentement en saisissant le Code SMS, et en cochant les cases susvisées dans la page de Signature dématérialisée afin de déclencher la Signature électronique du Document.

Ces procédés sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment.

Le Signataire et l'Assureur acceptent que les éléments d'horodatage soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

Ils acceptent en outre que les documents suivants soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent :

- Le Document signé électroniquement, remis au moment de la Signature électronique via le courrier électronique envoyé par UNIVERSIGN à l'adresse de courrier électronique communiquée par le Signataire ;
- Les fichiers de preuves afférents au Document et archivés auprès des tiers archiveurs dans le cadre du procédé de signature électronique ;
- Les courriers électroniques échangés entre eux.

L'Assureur informe le Signataire que le Document est archivé dans des conditions de nature à garantir sa sécurité et son intégrité dans le temps.

Dans le cadre de la relation entre le Signataire et l'Assureur, la preuve des connexions, des enregistrements informatiques et d'autres éléments d'identification sera établie autant que de besoin à l'appui des journaux de connexion tenus à jour par l'Assureur.

La charge de la preuve de la fiabilité technique du procédé de Signature électronique incombe à l'Assureur, la preuve contraire pouvant être rapportée par le Signataire.

## 5. ARBITRAGE EN LIGNE

Par dérogation aux dispositions prévues dans les Conditions Générales ou la Note d'Information valant Conditions Générales du Contrat sur lequel sera réalisé les arbitrages en ligne :

1. l'Assureur prélève des frais selon les règles suivantes :
  - Lorsque l'arbitrage est initié par le Souscripteur/Preneur du Contrat, l'Assureur prélèvera 35 euros maximum par arbitrage ;
  - Lorsque l'arbitrage est initié par l'intermédiaire d'assurance, agissant dans le cadre d'un mandat d'arbitrage ou dans le cadre de son activité de conseiller, les frais d'arbitrage sont de 0,50% maximum sur les sommes arbitrées.
2. le montant minimum à allouer par Support d'investissement en cas d'arbitrage est de cinq mille (5 000) euros (excepté pour le premier investissement dans un Fonds interne dédié qui est de deux cent cinquante mille (250 000) euros et de deux cent cinquante mille (250 000) euros pour le premier (1er) investissement dans un Fonds d'assurance spécialisé). Le solde par support après réalisation de l'opération d'arbitrage ne doit pas être inférieur à cinq mille (5 000) euros (excepté pour le Fonds interne dédié, dont le solde ne doit pas être inférieur à deux cent cinquante mille (250 000) euros).

## 6. DISPOSITIF RELATIF AU SECRET DES ASSURANCES

Pour les besoins de la bonne exécution des présentes, le Signataire, qu'il soit Souscripteur/Preneur du Contrat, ou Intermédiaire d'assurance, déclare avoir connaissance que les données personnelles le concernant seront transmises par voie électronique à :

- CRYPTOLOG INTERNATIONAL, dénommée UNIVERSIGN, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 439 129 164, dont le siège social est situé au 7 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 Paris (France) pour la signature électronique ;
- MIL'NR3, enregistrée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 488 024 530, dont le siège social est situé au 105 Avenue de la République, 59110 La Madeleine (France), pour l'envoi de SMS ;
- NEXMO Inc, 217 Second Street, 4th Floor, San Francisco, CA 94105 USA ;
- OVH, enregistrée au RCS de Lille Métropole 2 sous le numéro 424 761 419 dont le siège social est 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix (France), pour le stockage des Documents signés ;
- AMAZON DATA SERVICES France SAS, enregistrée au RCS de

Nanterre sous le numéro 824 031 090, dont le siège social est situé au 31 place des Corolles, tour Carpe Diem, 92400 Courbevoie (France) pour le Stockage des Documents signés ;

- EQUINIX France SAS, enregistrée au RCS de Bobigny, sous le numéro 429 840 853, dont le siège social est situé au 114 rue Ambroise Croizat, 93200 Saint-Denis (France) pour une partie de l'hébergement des infrastructures UNIVERSIGN ;
- TELEHOUSE INTERNATIONAL CORPORATION OF EUROPE LIMITED, société de droit anglais immatriculée 02138407, dont le siège social est situé Coriander Avenue, London E14 2AA, Grande-Bretagne.
- QUANTALYS, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 494 292 055, dont le siège social est située au 15 rue de la Banque, 75002 Paris.

L'Assureur s'est assuré que les mesures nécessaires ont été prises pour garantir une transmission sécurisée de ces données mais n'assume toutefois, aucune obligation de résultat à cet égard.

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Signataire déclare connaître et accepter les risques liés à ce type de communication, notamment ceux tendant à la confidentialité des données.

Par ailleurs, par l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Signataire accepte expressément que l'Assureur communique aux sociétés précédemment citées, toutes les informations sollicitées par ce dernier pour l'exécution du mandat.

## 7. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 et à la législation luxembourgeoise relatifs à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« la Règlementation ») ; les données personnelles de l'utilisateur présentes sur l'extranet ont été recueillies dans le cadre de la souscription du contrat et/ou lors des opérations de gestion du contrat.

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de la demande de souscription ainsi qu'à la bonne exécution des opérations de gestion du contrat, à la simplification des échanges et à la proposition de créer et gérer des opérations en ligne.

Ces données personnelles sont destinées à l'Assureur, en qualité de responsable du traitement mais aussi à l'Intermédiaire d'assurance, en tant que responsable conjoint du traitement concernant les données personnelles de l'utilisateur qu'il gère pour son propre compte et selon les obligations légales qui lui incombent. L'Assureur est susceptible de communiquer ces données aux seules personnes ou autorités à qui la Règlementation lui impose de ou l'autorise à transmettre de telles informations, dans les conditions et limites prévues par celle-ci. Ainsi, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations à des autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées. Au titre de la prévention de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, vos Données Personnelles pourront également être partagées entre les entités juridiques du groupe Generali pouvant se situer au sein et hors de l'Union Européenne, aux fins d'enrichir leurs processus de filtrage locaux et de mettre en œuvre une approche commune sur la classification des risques clients dans l'ensemble du groupe Generali. Par ailleurs, dans la finalité de répondre à ses obligations, l'Assureur peut également être amené à sous-traiter des activités et est susceptible de communiquer des données personnelles à des personnes ou autorités, dans les conditions et limites prescrites par l'article 300 de la loi luxembourgeoise modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances dans sa dernière version. En aucun cas ces données ne sont utilisées à des fins commerciales ou de profilage.

Conformément à la Règlementation, l'utilisateur dispose de droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'oubli concernant ses données personnelles auprès du siège social du responsable du traitement : Generali Luxembourg – 1 rue Peternelchen, L-2370 Hesperange ou à l'adresse suivante : [DPO@general.lu](mailto:DPO@general.lu).

La Notice d'information concernant la politique de protection des données à caractère personnel suivie par Generali Luxembourg est disponible sur le site internet de Generali Luxembourg ([www.general.lu](http://www.general.lu)) ou sur simple demande adressée à [contact@general.lu](mailto:contact@general.lu).