

# **La protection des données lors du passage au numérique – les assurés sont vraiment intéressés?**

Christian Twerenbold

*Membre de la Direction*

*Responsable Business Support & IT*

Nicole Dettwyler

*Membre de la Direction*

*Responsable Administration et gérances de caisses de pensions*

Sugiez, le 4 octobre 2019

# Agenda



**Introduction – Numérisation dans la perfection**



**Nécessité de mise en réseau et prestations numériques**



**Problématique de la protection des données**



**Défis et solutions techniques**



**Sécurité intégrale à l'ère de la numérisation**



**Questions et réponses**

# Introduction – Numérisation dans la perfection



# Numérisation dans la perfection



# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



**Aarau Peter - 100.75.277.000**

Employeur: Musterfirma AG | État civil: Célibataire | Rôles: Assuré, Personne phys., Utilisateur | Propriétaire: Caroline Kabler  
Né le: 15.06.1975 | Langue: allemand | N° externe: 10075277000  
Sexe: masculin | Nationalité: Suisse

**Données personnelles** | ACT | Musterplan | M0001 | CHF 10'900.00 | 100% | Entrée: 01.01.2014 | Utilisateur

Informations	Evénements	Simulations	Documents
<ul style="list-style-type: none"><li>Détails assuré</li><li>Détails police</li><li>Historiques données police</li><li>Données techniques</li><li>Evénements</li><li>Comptes</li><li>Périodes comptables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Modifier assuré</li><li>Modifier catégorie</li><li>Entrer dans police</li><li>Mise à la retraite</li><li>Incapacité</li><li>Expourner</li><li>Entrer dans police interne (reprise)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Simuler rachat</li><li>Simuler retrait EPL</li><li>Simuler mise en gage EPL</li><li>Simuler de div</li><li>Simuler PLP</li><li>Simuler</li><li>Simuler</li><li>Simuler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fiche de prévoyance</li><li>Correspondance</li><li>Autres documents</li></ul>

**Afficher**

Plan	Appoints	Retraits
<ul style="list-style-type: none"><li>Plan</li><li>Plan (réduit)</li><li>Employeur</li><li>Contrat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Apport PLP à l'entrée simple</li><li>Rachat rente point</li><li>Remboursement du retrait divorce simple</li><li>Apport sur compte de libre passage</li><li>Rachat simple</li><li>Apport PLP divorce</li><li>Apport bonif. sup. supplémentaire</li><li>Apport fonds libres</li><li>Rachat retraite anticipée</li><li>Remboursement EPL</li><li>Apport bonif. sup. (intérêts année suivante)</li><li>PLP entrée interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Retrait EPL</li><li>Retrait en cas de divorce</li><li>Mise en gage EPL</li><li>Retrait en cas de divorce</li><li>Lever la mise en gage EPL</li><li>Retrait partiel PLP</li></ul>



# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



## Proximité clientèle:

- Information pertinente et rapide
- Disponibilité de la caisse, brefs temps de réponse
- Possibilités d'interaction avec le destinataire
- Conseil en cas de questions complexes

## Optimisation des coûts:

- Gestion efficace des données
- Transfert des processus standard au destinataire

## Flexibilité:

- Complexité accrue en raison des nombreux choix individuels possible (plans au choix...)

# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



FR
axenta

Susanne Backfolk  
SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981

## Comment un rachat vous affecte-t-il ?

Calculez votre opportunité de rachat maximale ici

L'avantage le plus important est évident : plus il y a d'argent dans la caisse de pension, plus les prestations de vieillesse sont élevées et, des fois aussi les prestations de risque. Les dépôts provenant d'avoirs privés peuvent être déduits du revenu imposable. Cela réduit la progression. Par conséquent, il vaut généralement la peine d'étaler les paiements sur plusieurs années. De plus, votre capital de prévoyance est exonéré de l'impôt sur la fortune, de l'impôt sur le revenu et de l'impôt anticipé pendant la période de cotisation.

Ici vous pouvez calculer l'amélioration de vos prestations en cas d'un rachat.

[VIDÉO](#)

### CRYSTAL BASE



CHF 0 CHF 93 890



- Avoir de vieillesse disponible 42 952
- Rachat simulé 20'000
- Possibilité du rachat restant 73'890

[CONTACTER >](#)

Informations détaillées ^

Prestation	Avant rachat (CHF)	Après rachat (CHF)	Amélioration (CHF)
Avoir de vieillesse final	571 772	599'559	27'787
Rente de vieillesse	34 306	35'974	1'667
Rente pour enfant	6 861	7'195	333
Rente de conjoint/partenaire	11 648	11'648	0
Rente d'invalidité	0	0	0
Rente d'enfant d'invalidité	0	0	0



# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



FR | aXenta

SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981

## Vos documents

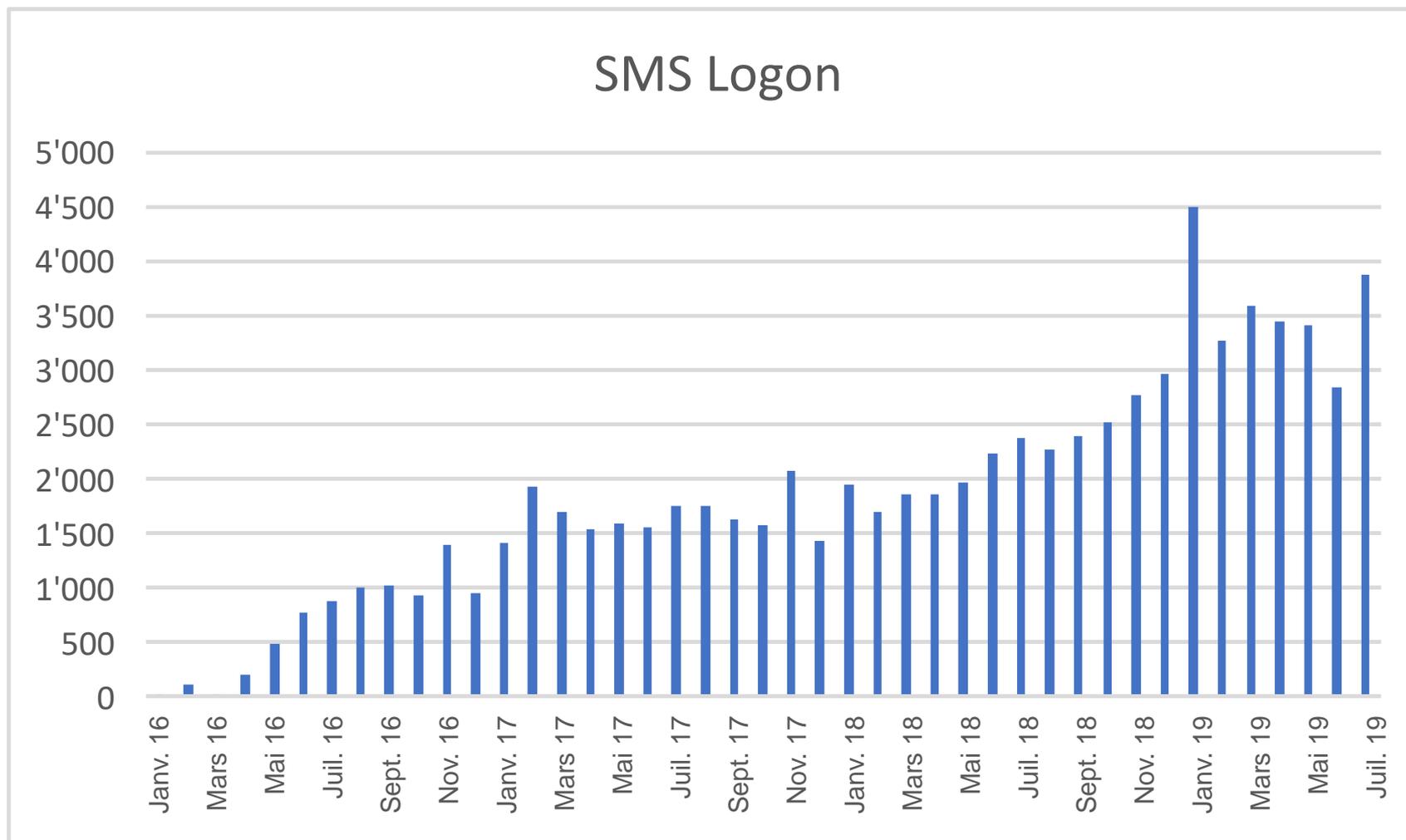
**Derniers documents**

Entrée	Nom du document	Action
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.02.2018	KB-AKT01e Lettre abrégée - CRYSTAL BASE	

**Certificat de prévoyance**

Entrée	Nom du document	Action
01.01.2018	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.01.2017	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.01.2016	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	
01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	

# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



Quelle: aXenta AG

# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques



	Tous	Femmes	Hommes
Banque en ligne	91%	87%	95%
Billets en ligne	75%	72%	77%
Services de paiement en ligne	73%	62%	83%
Déclarations d'impôts en ligne	60%	53%	67%
Gestion en ligne des colis	54%	52%	57%
Guichets internet services pub.	54%	52%	57%
Prise de rendez-vous	48%	44%	53%
Déclarations de sinistres en ligne	42%	37%	47%
Portail clients	39%	30%	49%
Décomptes de prestations en ligne	39%	33%	44%
Banque mobile	37%	26%	47%
Paiement mobile	31%	20%	41%
Chat / chat vidéo	28%	21%	35%
Gestion des finances personnelles	24%	17%	31%
Check-in	22%	14%	31%
Partage de mobilité	12%	8%	16%
Cryptomonnaie	7%	2%	12%
Primes en fonction de l'utilisation	5%	4%	6%
E-voting	4%	4%	5%

Source: Ti&m et GfK Switzerland; extrait de Netzwoche:  
<https://www.netzwoche.ch/news/2018-02-16/wie-schweizer-digitale-dienstleistungen-nutzen>

# Nécessité de mise en réseau et prestations numériques





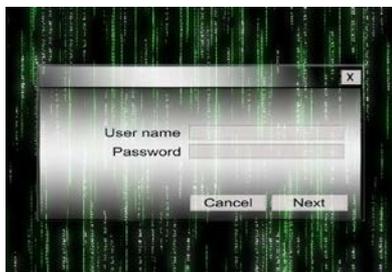
# Problématique de la protection des données



Mettre à disposition des informations ciblées/pertinentes



Garantir la sécurité et la protection des données



Identifier sans ambiguïté le destinataire



# Problématique de la protection des données SwissLife

FR
aXenta

Bienvenue dans votre Caisse de pension

## Susanne Backfolk

SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981

117'500  
SALAIRE

571'772  
CAPITAL VIEILLESSE

34'306  
RENTE DE VIEILLESSE

93'890  
RACHAT MAXIMAL

42'952  
EPL MAXIMAL

0  
PRESTATIONS DE RISQUE

Documents

[PLUS](#)

**Informations de votre Caisse de pension**

La caisse de prévoyance Crystal vous souhaite la bienvenue sur son nouveau portail client.

Vous trouverez ici des informations actuelles sur votre prévoyance ainsi que vos documents actuels.

[MEHR](#)

**Vos chiffres clé les plus importants en date du 12.10.2018**

Salaire		Capital	
Salaire annuel annoncé	117'500	Prestation de libre passage	53'024
Taux d'occupation	100%	Taux d'intérêt projeté	1.3%
Salaire épargne assuré	80'000	Cotisation épargne assuré	7'820
Salaire risque assuré	0	Cotisation épargne employeur	7'820

Rente		Rachat	
Rente de vieillesse	34'306	Rachat d'avoir de vieillesse maximal	93'890
Rente pour enfant de vieillesse	6'861	Rachat pour retraite anticipée	0
Capital vieillesse	571'772	Rachat de rente-pont AVS	0

[CALCULER](#)  
[VIDÉO](#)



# Problématique de la protection des données SwissLife





# Problématique de la protection des données SwissLife

The screenshot shows the login page of aXenta. At the top left, there is a language selector 'FR' with a dropdown arrow. At the top right is the 'aXenta' logo. Below the header is a large image of a man in a grey shirt looking at a screen, with the text 'Bienvenue à votre cockpit CP' overlaid. The main content area contains the text 'Veuillez vous connecter.' followed by a 'Nom d'utilisateur' field and a password field with masked characters. A blue 'CONNECTER' button is below the fields. There are two links: 'Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez cliquer ICI' and 'Si vous n'avez pas d'informations d'identification, veuillez contacter votre conseiller de caisse de pension.' At the bottom, there are three columns: 'Contact' with address and website, 'Questions et réponses' with three links, and 'Fondation de prévoyance Crystal'.

FR

aXenta

Bienvenue  
à votre cockpit CP

Veuillez vous connecter.

Nom d'utilisateur

.....

CONNECTER

Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez cliquer [ICI](#)

Si vous n'avez pas d'informations d'identification, veuillez contacter votre conseiller de caisse de pension.

Contact

aXenta AG  
Täfernstrasse 5  
CH-5405 Baden Dätwil  
www.axenta.ch

Questions et réponses

[QU'EST-CE QUI EST UN RACHAT ?](#)  
[CHANGEMENT D'EMPLOI ?](#)  
[COMMENT PEUX-JE MODIFIER MON MOT DE PASSE ?](#)

Fondation de prévoyance Crystal



# Problématique de la protection des données SwissLife

- Google Authenticator: application à télécharger depuis Play Store
- Login unique sur le portail
- Un code QR est lu avec l'appareil photo du smartphone. Ce qui permet d'ajouter la plateforme à l'app.
- Un code unique est alors généré et doit être saisi sur le portail.
- Ensuite, un mail de confirmation est envoyé et connecte l'app avec la plateforme.
- Enfin, un nouveau code, généré à intervalles réguliers, doit être saisi comme deuxième élément de sécurité lors de chaque login.
- Il est donc impossible de copier le code. Seul le détenteur du smartphone dispose du code.



# Problématique de la protection des données

SwissLife

- § Acquisition de données: objectif précis et clairement identifiable
- § Traitement de données: proportionnalité
- § Conservation des données: tant qu'il est impérativement nécessaire
- § Protection contre l'utilisation abusive des données
- § Protection contre la divulgation et la transmission abusives des données
- § Obligation de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des données au cours du processus de traitement



# Problématique de la protection des données

SwissLife



Identification des différents types de données



Identification de la durée de conservation autorisée



Définition des processus visant à avertir le titulaire des données (destinataire) de la suppression de ces dernières.



Définition de la procédure de suppression



# Problématique de la protection des données SwissLife



Identification du titulaire des données (destinataire) au téléphone



Vérification de l'adresse postale



Mail sécurisé et accord du destinataire si ce mode de transmission est souhaité



# Problématique de la protection des données SwissLife



Etat civil



Adresse



Montant du salaire



Plan choisi

# Une caisse de pension est tenue de garantir sa sécurité intégrale



- **Sécurité financière**

- Tous les destinataires recevront les prestations réglementaires jusqu'à leur départ ou leur décès

- **Sécurité opérationnelle**

- Organisation de la caisse de pension
- Processus décisionnels de l'organe suprême
- Procédures opérationnelle de l'administration

# Opportunités offertes par la numérisation

**La numérisation ouvre des opportunités dans différents domaines comme par exemple:**

- Les assurés reçoivent des informations adaptées à leurs besoins
- Les informations individualisées sont accessibles de façon continue (simulations selon les besoins à tout moment)
- Dans des cas de prestations complexes, les calculs peuvent être effectués à plus de 80 % par des algorithmes, réduisant ainsi les frais de spécialistes
- Les calculs des engagements et des provisions peuvent être intégrés dans le logiciel de gestion

# Les risques de la numérisation

**La numérisation est fondamentalement une adaptation des processus manuels actuels aux processus numériques:**

- Outil d'automatisation
- Processus ne sont plus contrôlés quotidiennement au cas par cas et ne peuvent pas non plus être adaptés sur une base ad hoc
- Nécessité d'analyser en détail tous les processus de travail
- Mise en œuvre doit être effectuée de manière globale, car les règles appliquées par la machine sont complexes
- Importance de la clarté des informations données afin d'éviter le risque de fausse interprétation

# Les risques de la numérisation

**En dépit des services numérisés et du libre-service, il est indispensable d'avoir la possibilité d'obtenir des renseignements par un spécialiste notamment dans le but de:**

- répondre aux questions de compréhension
- donner des conseils individuels à l'assuré
- déceler d'éventuelles mauvaises interprétations

# Mécanismes de contrôle existants et futurs

**La sécurité peut être obtenue en mettant en place des mécanismes de contrôle au fur et à mesure que la numérisation progresse dans les domaines de**

- la communication
- la gestion des risques
- la conception et du suivi des processus
- la gestion des ressources
- la protection des données

# Une communication répondant aux besoins est essentielle



- Les assurés, les retraités et les employeurs ont des besoins différents
- Différents instruments (outils en ligne, interfaces informatiques automatisées, etc.)
- Un concept de communication complet, une mise en oeuvre claire et un contrôle automatisé permettent d'atteindre une qualité élevée

 La caisse de pensions établit ainsi une relation de confiance et renforce l'identification des assurés

## Gestion des risques

- Aujourd'hui, les outils de gestion des risques sont généralement fournis par l'expert en assurance de pension sous la forme d'un rapport correspondant ou d'une série de chiffres clés
- Ceci permet de prendre des mesures de minimisation des risques à court terme
- L'implémentation du calcul du capital de prévoyance dans le logiciel de gestion est déjà possible, aussi bien que la configuration des calculs de projection avec des paramètres sélectionnables

 Le suivi et le contrôle de la sécurité financière (rendement cible, flux de trésorerie, etc.) dépendent ainsi moins du soutien externe et deviennent plus rentables grâce à la numérisation

L'expert en assurance pension se concentre de plus en plus sur l'interprétation des résultats plutôt que sur les activités de calcul «banals».

# Gouvernance

**Le conseil de fondation, en tant qu'organe de direction, assume le même niveau de responsabilité qu'un conseil d'administration**

- Nécessite une connaissance des éléments organisationnels importants et des processus associés
- Les risques doivent être identifiés et analysés, permettant une gestion appropriée des risques opérationnels potentiels



La numérisation fournit une aide précieuse. Les systèmes informatiques avec flux de travail intégrés et la traçabilité des différentes étapes facilitent la maîtrise des risques organisationnels et opérationnels

## Gestion des ressources

### L'automatisation des processus apporte des avantages de coûts à moyen et long terme

- Envoi numérique de documents et d'informations
- Diminution des tâches administratives
- L'intensification du libre-service engendrera de plus en plus de questions sur les avantages non professionnels (impôts, héritage, etc.)
- Augmentation des connaissances de l'administration

 Parallèlement, l'organe suprême de la caisse de pensions doit garantir la qualité des réponses également par des mesures organisationnelles

# Protection des données

**Dans ce contexte, il convient d'attirer l'attention sur la différence de sécurisation entre les données analogiques et numériques**

 L'organe suprême de la caisse de pensions doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les processus en place garantissent le respect de la confidentialité des données.



## Prenez contact avec nous!

### Nicole Dettwyler

Membre du Comité de direction  
Responsable Administration et gérances de  
caisses de pensions

Téléphone +41 58 311 22 21

Email [nicole.dettwyler@slps.ch](mailto:nicole.dettwyler@slps.ch)

### Christian Twerenbold

Membre du Comité de direction  
Responsable Business Support & IT

Téléphone +41 43 284 74 21

Email [christian.twerenbold@slps.ch](mailto:christian.twerenbold@slps.ch)

### Swiss Life Pension Services SA la société de conseil de Swiss Life

Av. de Rumine 13  
CH-1001 Lausanne

Tél : 0800 00 25 25  
[pension.services@slps.ch](mailto:pension.services@slps.ch)  
[www.slps.ch](http://www.slps.ch)

**Le partenaire solide et compétent  
dans la mise en œuvre également**

