

Déclaration de protection des données relative aux hypothèques

Le traitement responsable de vos données personnelles est au cœur des préoccupations de la Mobilière. La présente déclaration de protection des données décrit comment nous traitons les données personnelles et à quelles fins.

Par «traitement» des données personnelles, nous entendons ci-après notamment la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication, l'archivage, la suppression ou la destruction de données personnelles.

Par «données personnelles» (la notion de «données personnelles» englobe celle de «données à caractère personnel»), nous entendons ci-après toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable (p. ex. nom, date de naissance, adresse électronique).

Si vous communiquez à la Mobilière des données personnelles d'autres personnes (p. ex. de membres de la famille ou d'employés), veuillez renvoyer ces personnes à notre «déclaration de protection des données relative aux hypothèques» ou remettez-la-leur. Ne communiquez des données personnelles de tiers que si vous en avez le droit et que les informations sont correctes.

Pour faciliter la lecture du présent document, seul le masculin est utilisé pour désigner les personnes. Il s'agit d'un masculin générique désignant toutes les personnes concernées, quel que soit leur genre.

1. Champ d'application de la présente déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données s'applique à chaque traitement de données personnelles relevant des activités décrites ci-après. En fonction du contrat et de l'interlocuteur, les entreprises mentionnées ci-après sont considérées comme responsables du traitement des données au sens de la loi sur la protection des données:

- votre partenaire contractuel conformément au contrat hypothécaire
- Mobilière Suisse Asset Management SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne
- les agences générales de la Mobilière selon le ch. 9.4
- Credit Exchange SA, Badenerstrasse 60, 8004 Zurich selon le ch. 9.3

Les entreprises susmentionnées (à l'exception de Credit Exchange SA) sont aussi désignées collectivement ci-après par «la Mobilière» ou par «nous».

Veuillez tenir compte du fait que des déclarations de protection des données spécifiques peuvent également s'appliquer. Cela vaut notamment pour l'utilisation des sites Internet de la Mobilière. Vous trouverez des informations à ce propos à l'adresse mobiliere.ch/protectiondesdonnees.

2. Contact

Pour toute question relative à la protection des données, veuillez prendre contact avec le service compétent à l'adresse suivante:

Mobilière Suisse Asset Management SA
Concerne: protection des données hypothèques
Bundesgasse 35
3001 Berne
E-mail: info.am@mobiliere.ch

Vous avez également le droit de contacter d'autres responsables ou le conseiller à la protection des données de la Mobilière, Bundesgasse 35, 3001 Berne. Toutefois, il nous sera plus facile de traiter efficacement vos demandes si vous utilisez les coordonnées indiquées ci-dessus.

3. Mise à disposition des données

La mise à disposition de certaines données personnelles est indispensable pour permettre l'exécution des services contractuels ou des obligations légales de la Mobilière. Si vous ne souhaitez pas nous communiquer de données personnelles, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de fournir nos services contractuels. Les droits dont vous disposez dans ce contexte sont présentés au ch. 12.

4. Catégories de données personnelles

4.1 Généralités

La Mobilière peut traiter en particulier les catégories de données personnelles ci-dessous, communiquées par vous-même ou par des tiers, provenant de sources publiques ou résultant de l'exécution du contrat:

- données relatives au preneur d'hypothèque et/ou au partenaire contractuel ou aux interlocuteurs et autres collaborateurs des partenaires contractuels, entreprises et autorités, p. ex. nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance, sexe, nationalité, état civil, région linguistique, type de ménage, données de solvabilité, données relatives aux sûretés supplémentaires (p. ex. polices de prévoyance, comptes 3a) et, le cas échéant, relations avec d'autres personnes et entreprises;
- informations sur des tiers, p. ex. donations, contrats de bail, etc.;
- données issues de propositions et de questionnaires, telles que les informations fournies par le proposant sur sa situation financière;
- données issues de contrats (durée du contrat, risques assurés, prestations, données liées à des contrats existants ou antérieurs, etc.);
- données financières et d'encaissement, en particulier les coordonnées bancaires pour le traitement des paiements ultérieurs (p. ex. numéro de compte), la date et le montant

des paiements de primes, les données sur le revenu provenant de l'AVS, les arriérés de primes et les rappels, etc.;

4.2 Données personnelles sensibles

Des données personnelles sensibles (ce terme recouvre également la notion de «catégories particulières de données personnelles») peuvent être traitées en lien avec l'examen de la proposition et la fourniture des prestations contractuelles. Il s'agit p. ex. de données relatives à la santé ou de données concernant des opinions ou des activités religieuses, philosophiques ou politiques. Ces données personnelles sont notamment traitées dans le cadre de l'examen du risque préalable à la conclusion du contrat, de la fourniture de prestations contractuelles ou de la défense des droits juridiques de la Mobilière qui pourrait en découler. Les données sensibles sont traitées aux fins de l'établissement et de l'exécution d'un contrat. Si la loi l'exige, nous demandons votre consentement préalable.

5. Finalités du traitement

5.1 Aperçu

La Mobilière traite vos données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires au traitement d'une demande concrète, à l'exécution d'un contrat et à la fourniture d'éventuelles prestations complémentaires. Vos données personnelles sont traitées dans le respect des conditions légales en vigueur et uniquement dans les buts qui vous ont été indiqués (p. ex. lors de la conclusion du contrat) ou qui ressortent des circonstances.

Vos données personnelles peuvent notamment être utilisées aux fins énumérées ci-dessous:

- activités de conseil et de suivi, (également dans le domaine des assurances et pour les partenaires de coopération), suivi de la clientèle, communication générale avec les personnes concernées et les tiers;
- exécution des processus d'offre et de proposition d'assurance, demande d'offres de financement;
- examen des risques et de la solvabilité (p. ex. dans le cadre de propositions, lors de l'établissement d'un contrat
- réponse aux demandes et aux requêtes ainsi que leur évaluation;
- réalisation d'études de marché et de sondages ainsi que leur évaluation (p. ex. pour comprendre le comportement, les activités, les préférences et les besoins de la clientèle);
- développement de produits et de l'entreprise;
- conception et optimisation de produits et de processus;
- évaluation de données et tenue de statistiques;
- diffusion de publicité pour des produits et des services propres (p. ex. via une newsletter);
- individualisation des mesures de marketing (p. ex. par profilage);
- création de segments et de profils de clientèle;
- transmission de données à des services internes et externes (p. ex. au sein du Groupe Mobilière, y c. caisses de pension et agences générales, ou prestataires de service, tels que partenaires de service ou experts immobiliers);
- échange de données avec des prestataires de services et des tiers;
- échange de données avec les autorités (p. ex. en cas de soupçon de blanchiment d'argent);
- garantie du respect des prescriptions légales, réglementaires et internes;
- lutte contre les comportements fautifs, les abus, les délits et les crimes;

- formation interne et à des fins de sécurité (p. ex. conversations téléphoniques enregistrées);
- participation et collaboration à des procédures judiciaires ou administratives;
- mise en sécurité et protection de toutes les données, secrets et valeurs patrimoniales;
- protection des personnes, des systèmes et des bâtiments commerciaux de la Mobilière (p. ex. par vidéosurveillance);
- maintien des activités opérationnelles;
- facturation et traitement;
- gestion des contrats existants;
- examen de la couverture d'assurance.

5.2 Marketing

Nous entendons par «marketing» toutes les activités de la Mobilière qui visent à acquérir des clients potentiels ou à développer les relations avec les clients existants, que ce soit par le biais de l'analyse de leurs besoins et de leur comportement, de l'offre de produits existants ou du développement de nouveaux produits et services du Groupe Mobilière, même en dehors du contexte de l'assurance ou de l'hypothèque. En font également partie les mesures visant à entretenir les relations avec les clients existants. Celles-ci comprennent l'analyse de vos données, que nous traitons dans le cadre de l'exécution du contrat, y compris dans la perspective de la distribution de produits et de services non liés à l'hypothèque par des entreprises du Groupe Mobilière, ainsi que les mesures de marketing subséquentes. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce traitement des données conformément au chiffre 12.3.

Afin de pouvoir atteindre les clientes et les clients existants et potentiels grâce à des mesures de marketing susceptibles de les intéresser, nous traitons, outre les informations relatives au nom et aux coordonnées, d'autres données qui nous aident à définir et à personnaliser le cercle des destinataires, le contenu et l'envoi de messages de marketing. Nous exploitons aussi des données issues de l'analyse des contrats existants, des contacts clients, d'autres interactions avec nous (p. ex. le comportement des utilisateurs des sites Internet) et d'autres sources, y compris publiques. Nous pouvons également réaliser un profilage (ch. 5.3).

Les mesures de marketing sont mises en œuvre en vertu de l'intérêt légitime de la Mobilière ou, si cela est nécessaire, avec votre consentement.

5.3 Newsletter et marketing par e-mail

La Mobilière utilise le canal de communication e-mail/newsletter pour l'envoi d'offres personnalisées ou d'informations pertinentes. Nous envoyons en outre les confirmations de commande et d'expédition sous la forme de notifications par e-mail, lesquelles sont automatiquement transmises au destinataire. Pour tous les types d'e-mails/de newsletters, les données personnelles que vous avez indiquées (p. ex. nom, prénom, adresse e-mail) sont collectées afin de garantir une approche personnalisée.

Lors de l'envoi de messages par e-mail, par notification push ou par d'autres canaux électroniques, nous traitons également des données sur la réaction aux messages (p. ex. si une newsletter/un e-mail publicitaire a été reçu et ouvert) afin d'identifier les informations susceptibles de vous intéresser et d'optimiser les mesures qui vous concernent. En outre, il est possible d'analyser l'utilisation d'une page Internet de la Mobilière consultée par l'intermédiaire d'un lien indiqué dans l'e-mail. Nous utilisons cette information pour mesurer le

succès d'une campagne. Ces évaluations sont effectuées sous forme agrégée, à savoir sans référence à des personnes.

Les newsletters peuvent être envoyées avec votre consentement ou, dans certaines circonstances, en vertu d'un intérêt légitime. Vous avez la possibilité, à la réception de chaque newsletter, de vous désabonner en utilisant le lien prévu à cet effet dans la newsletter.

5.4 Profilage et décisions individuelles automatisées

Le profilage est le traitement automatisé de données personnelles visant à analyser ou à prédire certains aspects ou comportements personnels. Il permet notamment de fournir au client un soutien et des conseils plus spécifiques ou de mieux adapter les offres à ses besoins individuels. Le profilage peut être utilisé à des fins de marketing dans le but d'adresser des publicités uniquement aux personnes susceptibles d'être intéressées.

Une «décision individuelle automatisée» est une décision prise de manière totalement automatique, donc sans intervention humaine significative, et qui a des effets juridiques négatifs ou d'autres effets néfastes similaires pour vous-même. Nous ne prenons généralement pas de décisions individuelles automatisées. Nous vous informerons spécifiquement si nous utilisons des décisions individuelles automatisées dans des cas particuliers. Si tel est le cas, vous aurez la possibilité de faire contrôler manuellement cette décision par un collaborateur de la Mobilière. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au ch. 12.6.

6. Bases du traitement des données personnelles

Vos données personnelles peuvent être traitées sur la base des conditions suivantes:

- aux fins de l'établissement ou de l'exécution d'un contrat;
- à condition qu'il existe une base légale;
- avec votre consentement ou celui d'une personne mandatée par vous;
- en cas d'intérêt prépondérant ou légitime de la Mobilière à traiter ces données, en particulier pour réaliser les finalités décrites au ch. 5 et les objectifs qui en découlent et mettre en œuvre des mesures appropriées.

7. Communications électroniques

Veillez noter que les communications électroniques (p. ex. par courrier électronique, SMS ou messagerie ou sur les médias sociaux) ne sont généralement pas chiffrées. Les données transmises peuvent donc être interceptées et manipulées par des tiers, ou perdues. La Mobilière met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir ce genre d'événements sur ses systèmes, mais votre terminal (ordinateur, smartphone, etc.) ainsi que le service utilisé se trouvent en dehors du périmètre de sécurité contrôlé par la Mobilière. En tant qu'utilisateur d'Internet, il vous appartient de vous informer sur les dispositifs de sécurité nécessaires et de prendre les mesures qui s'imposent (protection antivirus à jour, etc.). Si vous ne communiquez pas avec la Mobilière à l'aide d'un moyen de communication sécurisé, vous devez avoir conscience des risques qui en découlent et en assumer les conséquences éventuelles. La responsabilité de la Mobilière est exclue à cet égard, dans la mesure autorisée par la loi.

8. Données de tiers

Les données personnelles traitées par la Mobilière ont été principalement fournies par vous-même (p. ex. lors de la conclusion d'un contrat). Les données personnelles peuvent toutefois être complétées ou rapprochées avec des informations personnelles et non personnelles provenant de sources accessibles au public (Internet notamment), de services officiels, d'établissements financiers, de sociétés de renseignements économiques et sur les crédits ou encore d'assureurs privés et sociaux, ainsi que de votre institution de prévoyance ou caisse de pension. À certaines fins (p. ex. pour l'examen de la solvabilité), des données personnelles et d'autres informations peuvent également être collectées auprès d'autres parties prenantes et de leur assurance. En outre, des données personnelles peuvent également être collectées auprès d'entreprises de la Mobilière (compagnies d'assurance et sociétés n'exerçant pas d'activités d'assurance), de sociétés de participation et de partenaires de coopération et comparées avec des données existantes, dans le respect des dispositions légales en vigueur. Cela englobe également les données relatives à l'utilisation de leurs sites Internet.

L'objectif est de vérifier l'exactitude des informations existantes pour garantir une qualité optimale des données, vérifier les propositions (p. ex. pour la clarification des risques), fournir des prestations contractuelles (p. ex. pour le traitement de l'hypothèque), détecter et empêcher d'éventuels cas de fraude et, de manière générale, pour optimiser l'ensemble des processus ainsi qu'à des fins de marketing. (ch. 5.1). À cet effet, les catégories de données personnelles mentionnées au ch. 4 ci-dessus peuvent être collectées.

Dans certaines circonstances, il peut aussi s'avérer nécessaire que la Mobilière ou ses prestataires de services consultent des tiers (p. ex. les autorités compétentes, des bailleurs de fonds potentiels ou en relation avec des sûretés supplémentaires), notamment pour l'examen des risques dans le cadre de la conclusion du contrat ainsi que pour l'examen de la solvabilité ou encore dans le cadre de l'exécution du contrat.

Si nécessaire, ces tiers peuvent être déliés par les personnes concernées de leur obligation de garder le secret à l'égard de la Mobilière. En règle générale, vous libérez la Mobilière de son obligation de garder le secret dans le cadre de la conclusion ou de la mutation du contrat. Cette libération est une condition préalable impérative à la fourniture des prestations contractuelles.

9. Destinataires des données

Par destinataire des données, nous entendons toute personne à laquelle des données personnelles sont transmises ou rendues accessibles. Il peut s'agir de prestataires de services chargés du traitement de données pour le compte de la Mobilière ou de tiers qui traitent des données personnelles à des fins propres ou communes.

9.1 Prestataires de services

Certains prestataires de services (p. ex. bailleurs de crédit opérant sur la plateforme CredEx (cf. ch. 9.3)) traitent des données personnelles pour le compte de la Mobilière. Ils ont l'obligation contractuelle de respecter la législation sur la protection des données en vigueur ainsi que le secret et la confidentialité des informations. Ils peuvent traiter les données uniquement à des fins prédéfinies, et non pour leurs propres besoins.

La transmission de données personnelles à des destinataires situés à l'étranger n'est possible que si ces derniers sont soumis à une législation sur la protection des données appropriée. Si des données sont transmises à un prestataire de services dans un pays où ce n'est pas le cas, le niveau approprié de protection des données est assuré par des garanties contractuelles. À titre exceptionnel, la transmission des données peut aussi avoir lieu sur la base de votre consentement. À cet effet, nous utilisons généralement les clauses contractuelles types émises ou reconnues par la Commission européenne et par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) (vous trouverez des informations complémentaires et une copie de ces clauses à l'adresse https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/datenschutz/arbeit_wirtschaft/datenuebermittlung_ausland.html), dès lors que le destinataire n'est pas déjà soumis à une réglementation légalement reconnue visant à garantir la protection des données et que nous ne pouvons pas nous fonder sur une clause d'exemption. Une exception peut s'appliquer en cas de procédure juridique à l'étranger, mais aussi dans des cas d'intérêt public prépondérant, si l'exécution d'un contrat nécessite une telle communication, si vous avez donné votre consentement ou s'il s'agit de données que vous avez rendues généralement accessibles et au traitement desquelles vous ne vous êtes pas opposé. La Mobilière peut faire appel à des prestataires de services européens ou provenant d'autres pays. Les données personnelles peuvent donc être traitées dans le monde entier. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez obtenir une copie de ces clauses contractuelles types.

La transmission de données personnelles à des prestataires de services peut se faire en vertu d'un intérêt légitime, dans le cadre de l'établissement et/ou de l'exécution d'un contrat ou en application d'une base légale. Si nécessaire, nous vous demandons votre consentement.

9.2 Tiers

Les données personnelles peuvent être transmises à des tiers susceptibles de les utiliser pour leurs propres fins. Dans la mesure où les données sont traitées conformément à la présente déclaration de protection des données, vous reconnaissez que ces communications ne sont pas soumises à une quelconque obligation de confidentialité. La transmission de données personnelles à des tiers tels que des sociétés du Groupe Mobilière n'exerçant pas d'activités d'assurance, des sociétés de participation ou des partenaires de coopération s'effectue uniquement après notification et sous réserve de votre consentement lorsque la loi le prescrit.

Il s'agit, en particulier, des catégories suivantes de tiers en Suisse et à l'étranger:

- entreprises et sociétés de participation du Groupe Mobilière ainsi que leurs partenaires de coopération (des informations sur les entreprises du Groupe Mobilière figurent dans le dernier rapport annuel, à l'adresse mobiliere.ch/rapportannuel)
- intermédiaires et autres partenaires contractuels
- institutions de prévoyance
- autorités et services officiels
- autres parties impliquées dans des procédures judiciaires potentielles ou effectives

9.3 Plateforme hypothécaire

En tant qu'exploitante de la plateforme hypothécaire, Credit Exchange SA, Badenerstrasse 60, 8004 Zurich (ci-après dénommée «CredEx») traite les données recueillies pour l'examen du financement, telles que mentionnées au ch. 4, dans le but de soumettre des offres de financement appropriées. Par ailleurs, CredEx établit des statistiques anonymisées dans l'optique de l'amélioration continue de sa plateforme ainsi que des opérations traitées par ce biais. Les données de transaction sont enregistrées et archivées conformément aux exigences légales. La Mobilière n'est pas responsable du traitement réalisé par CredEx et n'a aucune influence sur le traitement des données par cette dernière. Si vous avez des questions sur le traitement de vos données personnelles en relation avec la plateforme hypothécaire, veuillez vous adresser directement à CredEx.

9.4 Agences générales

Nos agences générales traitent des données personnelles lors de l'établissement et de l'exécution de contrats, y compris dans le cadre des activités de conseil et de suivi, des processus d'offre et de proposition d'assurance, de l'examen des risques, des rappels, des modifications de contrat, des processus de restauration et de la résiliation de contrats. Dans le cadre de ces activités, les agences générales assument, conjointement avec nous, la responsabilité du traitement des données personnelles correspondantes. En cas de questions relatives à la législation sur la protection des données, par exemple concernant le ch. 12, vous nous faciliterez la tâche en vous adressant directement aux interlocuteurs mentionnés au ch. 2.

9.5 Autres entreprises du Groupe Mobilière

À des fins de marketing tels que spécifiés au ch. 5.1, dans la mesure où la loi le permet, nous pouvons transmettre vos données personnelles à toute entreprise du Groupe Mobilière, en particulier à Mobilière Suisse Société d'assurances SA. Vous trouverez des informations sur les entreprises du Groupe Mobilière dans le dernier rapport annuel, à l'adresse mobiliere.ch/rapportannuel.

10. Durée de conservation

La Mobilière traite vos données personnelles aussi longtemps que la réalisation des finalités susmentionnées l'exige. Vos données personnelles sont ensuite effacées ou anonymisées. Il est toutefois possible qu'elles continuent d'être traitées, par exemple en raison d'obligations légales de conservation, ou aussi longtemps qu'il est possible de faire valoir des prétentions à l'encontre de la Mobilière. La durée de conservation des données personnelles dépend principalement des délais de prescription légaux, c'est-à-dire de la durée pendant laquelle des prétentions peuvent être élevées contre la Mobilière.

11. La sécurité des données

La Mobilière met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles contre les manipulations, la perte, la destruction ou l'accès par des personnes non autorisées. Ces mesures se fondent sur les normes internationales en vigueur et sont régulièrement réexaminées et, si nécessaire, adaptées.

12. Droits des personnes concernées

Si vos données personnelles sont traitées par la Mobilière, vous pouvez, en application de la législation sur la protection des données, faire valoir à tout moment et en principe gratuitement les droits ci-dessous.

12.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir des renseignements sur le traitement de vos données personnelles par la Mobilière. Il vous faut pour cela adresser une demande de renseignement écrite à l'adresse mentionnée sous «Contacts» (ch. 2) en joignant une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport.

12.2 Droit de rectification

La Mobilière met tout en œuvre pour que vos données soient aussi exactes et actuelles que possible. Si nous avons malgré tout enregistré des données personnelles erronées vous concernant, nous nous engageons à les corriger à votre demande.

12.3 Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer avec effet immédiat à tout traitement ultérieur de vos données personnelles qui n'est pas indispensable à l'exécution du contrat, qui ne résulte pas d'une obligation légale ou qu'aucun intérêt prépondérant ou légitime de la Mobilière ne justifie.

12.4 Droit à la suppression des données et à la limitation du traitement

Vous avez le droit de demander que vos données personnelles soient supprimées ou que leur traitement soit limité, dès lors que ce dernier n'est pas indispensable à l'exécution du contrat, ne résulte pas d'une obligation légale (p. ex. obligation de conservation) ou n'est pas justifié par un intérêt légitime de la Mobilière.

12.5 Droit au transfert des données

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de demander que vos données personnelles vous soient transmises dans un format électronique courant ou de les faire transférer et/ou remettre à un autre responsable (p. ex. une autre entreprise d'assurance).

12.6 Autres droits

En cas de violation de vos droits en matière de protection des données, vous pouvez vous adresser aux autorités de surveillance compétentes. En Suisse, l'autorité de surveillance compétente est la suivante:

Préposé fédéral à la protection des données et
à la transparence
Feldeggweg 1
CH-3005 Berne, Suisse

Lorsque nous vous informons d'une décision automatisée (ch. 5.3), vous avez le droit de faire valoir votre point de vue et d'exiger que la décision soit réexaminée par une personne physique. Vous avez également le droit de révoquer un consentement donné, dès lors que notre traitement repose sur votre consentement. La révocation d'un consentement donné ne s'applique qu'au traitement ultérieur des données, et uniquement si nous ne pouvons pas fonder ce traitement sur une autre base juridique.

13. Réserve de modification

La présente déclaration de protection des données ne fait pas partie intégrante du contrat et peut être adaptée aux dispositions légales en vigueur ou aux exigences concrètes du traitement des données. Veuillez consulter la déclaration de protection des données en vigueur à l'adresse mobiliere.ch/protectiondesdonnees ou demander la dernière version de cette déclaration à votre conseiller.

Actualisé pour la dernière fois le 19 septembre 2024