

## Déclaration de protection des données relative au traitement des sinistres

**Le traitement responsable de vos données personnelles est au cœur des préoccupations de la Mobilière. La présente déclaration de protection des données a pour but de vous expliquer de quelle façon et à quelles fins nous traitons les données personnelles dans le cadre d'un sinistre.**

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. des données de membres de votre famille ou d'employés), nous vous prions de bien vouloir informer ces personnes de la présente déclaration de protection des données ou de leur remettre ce document. Ne communiquez des données personnelles de tiers que si vous en avez le droit et que les informations sont correctes.

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans le présent document. Elle concerne l'ensemble des personnes, 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 tout traitement de données personnelles relevant des activités décrites ci-après. Dans le cadre de ce traitement des données, sont réputées «responsables» au sens de la législation sur la protection des données:

- lorsque la protection des données concerne une assurance non-vie de la Mobilière:  
**Mobilière Suisse Société d'assurances SA,**  
Bundesgasse 35, 3001 Berne;
- lorsque la protection des données concerne les produits d'assurance accidents obligatoire de la Mobilière:  
**Mobilière Suisse Société d'assurances SA,**  
Bundesgasse 35, 3001 Berne;
- lorsque la protection des données concerne l'assurance de protection juridique Protekta incluse dans les produits de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA:  
**Protekta Assurance de protection juridique SA,**  
Monbijoustrasse 5, 3011 Berne, selon le ch. 12.3;
- les agences générales de la Mobilière selon le ch. 12.4;
- les filiales de la Mobilière selon les ch. 12.5 à 12.7.

Les entreprises susmentionnées sont aussi désignées collectivement ci-après par «la Mobilière» ou par «nous».

Veillez noter que des déclarations de protection des données spécifiques peuvent également s'appliquer. Vous trouverez des informations à ce propos sur [www.mobiliere.ch/protectiondesdonnees](http://www.mobiliere.ch/protectiondesdonnees) et sur [www.protekta.ch/protectiondesdonnees](http://www.protekta.ch/protectiondesdonnees).

### 2. Contact

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

Pour les questions en lien avec les assurances non-vie de la Mobilière, y compris les assurances accidents obligatoires:  
Mobi24 SA  
Gestion de la qualité et du feedback  
Objet: protection des données  
Bundesgasse 35  
3001 Berne  
E-mail: [datenschutz@mobiliere.ch](mailto:datenschutz@mobiliere.ch)

Pour les questions en lien avec les produits de prévoyance de la Mobilière:  
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA  
Service clients  
Objet: protection des données  
Chemin de la Redoute 54  
Case postale 1333  
1260 Nyon  
E-mail: [serviceclients@mobiliere.ch](mailto:serviceclients@mobiliere.ch)

Pour les questions en lien avec l'assurance de protection juridique de Protekta:  
Protekta Assurance de protection juridique SA  
Objet: protection des données  
Monbijoustrasse 5  
3001 Berne  
E-mail: [datenschutz@protekta.ch](mailto:datenschutz@protekta.ch)

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

L'adresse du représentant de la Mobilière dans la Principauté de Liechtenstein est: Kilian Pfister, Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Generalagentur Vaduz, Zollstrasse 5, FL-9490 Vaduz.

### 3. Mise à disposition des données

La mise à disposition de certaines données personnelles est indispensable pour permettre l'exécution des prestations contractuelles 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 prestations contractuelles. Veuillez en outre prendre note de vos droits énoncés au ch. 15.

## 4. Catégories de données personnelles

### 4.1 Généralités

La Mobilière peut être amenée à traiter en particulier les catégories de données personnelles ci-dessous, communiquées par vous-même ou par des tiers, provenant de sources publiques ou résultant du traitement des sinistres:

- données relatives à la personne lésée et/ou à la personne qui émet des prétentions, ou données relatives aux personnes de contact et aux collaborateurs de partenaires contractuels, d'entreprises et des autorités, par exemple le nom, l'adresse, la date de naissance, le sexe, la nationalité, la région linguistique, le type de ménage, les données de solvabilité et, le cas échéant, le lien avec d'autres personnes et d'autres entreprises;
- données relatives à des tiers, par exemple les informations sur la personne du détenteur ou du conducteur d'un véhicule; dans l'assurance-vie: informations sur les bénéficiaires potentiels, les ayants droit économiques et les autres parties prenantes au contrat;
- données issues de propositions et de questionnaires, par exemple les informations fournies par le proposant sur le risque assuré, les réponses à des questions telles que la taille du ménage, les rapports d'expertise, les informations sur l'assureur précédent et la sinistralité antérieure, les informations relatives à votre situation familiale et financière;
- données issues des contrats, par exemple les parties contractantes et les personnes coassurées, la durée du contrat, les couvertures, les risques assurés, les sommes d'assurance et les franchises, le montant des primes, les prestations, les données issues de contrats existants ou antérieurs;
- données financières et d'encaissement, en particulier les coordonnées bancaires pour le traitement des paiements ultérieurs (numéro de compte, données de carte de crédit, etc.), la date et le montant des paiements de primes, les données sur le revenu AVS, les arriérés de primes, les périodes sans couverture, les sommations et les inscriptions au registre des poursuites;
- autres données de sinistre (tous les documents servant à la clarification du sinistre survenu, en particulier les déclarations de sinistre, les documents remis, les rapports d'investigation, les justificatifs de factures, les données concernant les tiers lésés et d'autres parties au sinistre, les documents de recours, etc.).

### 4.2 Données personnelles sensibles

Des données personnelles sensibles (notion qui englobe également les «catégories particulières de données à caractère personnel») peuvent être traitées en fonction du sinistre. Il s'agit en particulier par exemple de données relatives à la santé, de données biométriques ou de données concernant des opinions ou des activités religieuses, philosophiques ou politiques. Ces données personnelles sont notamment traitées en vue de l'examen des prétentions formulées par la personne lésée en cas de sinistre ainsi que dans le cadre de la fourniture des prestations contractuelles ou de l'exercice des droits juridiques de la Mobilière qui pourraient en découler. Si la loi l'exige, nous recueillons votre consentement préalable.

## 5. Finalités du traitement

La Mobilière traite vos données personnelles dans la mesure où le règlement du cas de sinistre concret l'exige. Ce traitement s'effectue uniquement aux fins qui vous ont été indiquées ou qui ressortent des circonstances, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

En tant qu'assureur accidents obligatoire, la Mobilière remplit une mission publique et traite les données personnelles conformément aux finalités prévues par la loi (en Suisse: art. 96 et 97 de la loi fédérale sur l'assurance-accidents [LAA, RS 832.20]; dans la Principauté de Liechtenstein: art. 89a et 89b de la loi sur l'assurance-accidents obligatoire [*Gesetz über die obligatorische Unfallversicherung*; UVerSG; LR no 832.20]).

Vos données personnelles peuvent notamment être traitées aux fins suivantes:

- communication générale avec les personnes concernées et des tiers;
- réponse aux demandes et aux requêtes ainsi que leur évaluation;
- développement de produits et de l'entreprise;
- Optimisation et développement de produits et de processus, y compris à des fins d'entraînement et d'assurance qualité des systèmes d'intelligence artificielle;
- évaluation de données et tenue de statistiques;
- transmission de données à des services internes et externes (p. ex. agences générales ou prestataires de services);
- échange de données avec des prestataires de services et des tiers (p. ex. pour des expertises);
- échange avec les autorités (p. ex. pour se procurer des documents officiels);
- garantie du respect des prescriptions légales, réglementaires et internes;
- lutte contre les comportements fautifs, les abus, les délits et les crimes;
- formation interne et sécurité (p. ex. enregistrement de conversations téléphoniques chez Mobi24);
- protection contre la fraude à l'assurance;
- participation et collaboration à des procédures judiciaires ou administratives;
- sécurité et protection de toutes les données ainsi que des secrets et des valeurs patrimoniales;
- protection des personnes, des systèmes et des bâtiments commerciaux de la Mobilière (p. ex. par vidéosurveillance);
- maintien des activités opérationnelles;
- offre et fourniture générales de prestations d'assurance (p. ex. traitement des sinistres);
- facturation et traitement;
- examen de la couverture d'assurance;
- traitement des cas d'assurance et des cas de prestations, exercice de recours et d'autres prétentions ainsi que défense contre de telles actions;
- activités de conseil dans le cadre du traitement des sinistres.

## 6. Traitement automatique des données et décision individuelle automatisée

Un traitement automatique des données est effectué, par exemple, dans le cadre de la déclaration de sinistre en ligne. On entend par «décision individuelle automatisée» toute décision prise de manière totalement automatique, autrement dit sans intervention humaine significative, susceptible d'avoir des effets juridiques négatifs ou d'autres effets néfastes similaires pour vous-même. De façon générale, nous

ne faisons pas appel aux décisions individuelles automatisées. Si nous sommes amenés à y recourir, nous vous en informons spécifiquement. Vous aurez alors la possibilité de faire contrôler manuellement cette décision par un membre du personnel de la Mobilière. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet au ch. 15.2.

## 7. Lutte contre la fraude à l'assurance

Pour des raisons diverses, il peut arriver que des prestations soient allouées à un bénéficiaire qui n'y a en principe pas droit. S'il existe des indices concrets de fraude à l'assurance, ces indices sont vérifiés. La lutte contre la fraude vise à protéger le collectif d'assurés et à garantir le montant des primes.

À ce titre, des données personnelles collectées dans le cadre du contrat d'assurance, d'un sinistre ou d'un cas de prestations, ainsi que lors de l'utilisation du site Internet de la Mobilière peuvent être traitées. Afin de lutter contre la fraude à l'assurance, la Mobilière a adhéré au Système d'informations et de renseignements HIS. Vous trouverez des informations à ce sujet au ch. 12.8.3.

Aux fins de la lutte contre la fraude à l'assurance, la Mobilière peut également se procurer des informations personnelles auprès de tiers ou les transmettre à des tiers.

La lutte contre la fraude à l'assurance a lieu pour autant qu'un intérêt légitime du collectif d'assurés et de la Mobilière le justifie, ou en vertu du mandat légal de la Mobilière en sa qualité d'assureur accidents obligatoire.

## 8. Bases du traitement des données personnelles

Vos données personnelles peuvent être traitées sur les bases suivantes:

- aux fins de l'exécution d'un contrat;
- pour autant qu'il existe une base légale;
- avec votre consentement ou celui d'une personne à qui vous avez donné procuration;
- 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.

## 9. Portail clients et application «Ma Mobilière»

La Mobilière met à la disposition des preneurs d'assurance un portail clients «Ma Mobilière» et une application correspondante qui leur permettent de saisir des déclarations de sinistre et de suivre l'état de traitement d'un sinistre.

Lors de l'utilisation du portail clients «Ma Mobilière», veuillez prendre note de la déclaration de protection des données pour les sites Internet qui y est publiée.

## 10. Communications électroniques

De façon générale, la communication par voie électronique (e-mail, SMS, Messenger, réseaux sociaux, etc.) n'est pas chiffrée. Les données transmises peuvent donc être interceptées et manipulées par des tiers, ou se perdre. La Mobilière met certes en œuvre des mesures de sécurité techniques

et organisationnelles appropriées pour prévenir ce genre d'événements sur ses systèmes. Néanmoins, 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.). Dès lors que vous communiquez avec la Mobilière par des moyens non sécurisés, vous devez avoir conscience des risques qui en découlent et en assumer les conséquences. **La responsabilité de la Mobilière est exclue à cet égard, pour autant que la loi l'autorise.**

## 11. Données de tiers

Les données personnelles traitées par la Mobilière sont principalement fournies par vous-même (p. ex. à l'occasion d'une déclaration de sinistre ou de prétentions en dommages-intérêts). Il est toutefois possible de les compléter ou de les rapprocher avec des informations à caractère personnel ou non personnel provenant de sources accessibles au public (p. ex. Internet), de services officiels, d'établissements financiers, de sociétés de renseignements économiques et commerciaux, d'assureurs privés, maladie ou sociaux ainsi que de SVV Solution AG (une société de l'Association Suisse d'Assurances ASA; voir à ce sujet le ch. 12.8). Les données personnelles et d'autres informations peuvent également être collectées à certaines fins (p. ex. pour le règlement des sinistres) auprès d'autres parties prenantes et de leurs assureurs. Elles peuvent aussi être collectées auprès d'entreprises du Groupe Mobilière (compagnies d'assurance et de non-assurance), de sociétés de participation et de partenaires de coopération, et rapprochées avec les données existantes, dans le respect des dispositions légales en vigueur. Cela englobe les données relatives à l'utilisation des sites Internet de ces entreprises.

L'objectif est de vérifier l'exactitude des informations existantes pour garantir une qualité optimale des données, fournir des prestations contractuelles (notamment pour le traitement des sinistres), détecter et empêcher d'éventuels cas de fraude à l'assurance, et optimiser les processus de manière générale. À cette fin, il est possible de se procurer des données personnelles relevant des catégories mentionnées au paragraphe ci-dessus.

Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire que la Mobilière ou ses prestataires de services obtiennent l'accès à des données de tiers (p. ex. le médecin traitant, des thérapeutes, l'hôpital, les assurances sociales, les assureurs précédents, les coassureurs et les réassureurs, d'autres assureurs privés ou les autorités compétentes), par exemple pour l'examen de la couverture d'assurance ainsi que dans le cadre du traitement des sinistres. 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 déliez ces tiers de leur obligation de garder le secret dans le cadre du processus de traitement des sinistres. Cette libération est impérative pour la fourniture de prestations en cas de sinistre. Dans le domaine de l'assurance accidents obligatoire, les fournisseurs de prestations médicales sont tenus par la loi de fournir des informations à l'assureur (art. 54a LAA et art. 54a UVersG).

## 12. 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.

Dans l'assurance accidents obligatoire, la Mobilière peut communiquer des données personnelles conformément aux dispositions légales de l'art. 97 LAA et de l'art. 89b UVersG

### 12.1 Prestataires de services

Les prestataires de services (p. ex. fournisseurs de solutions informatiques) peuvent, dans certaines circonstances, traiter 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 sur <https://www.edoeb.admin.ch/fr/communication-de-donnees-a-letranger>), 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 ainsi que dans des cas d'intérêt public prépondérant, si le traitement d'un sinistre nécessite une telle communication, si vous avez donné votre consentement ou s'il s'agit de données que vous avez rendues accessibles à tout un chacun et contre le traitement desquelles vous ne vous êtes pas opposé. La Mobilière peut faire appel à des prestataires de services européens ou provenant d'autres pays, ce qui implique un éventuel traitement des données personnelles à l'échelle mondiale. Veuillez 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, aux fins d'exécution d'un contrat ou en application d'une base légale. Nous recueillons votre consentement si nécessaire.

### 12.2 Tiers

En dehors de l'assurance accidents obligatoire, les données personnelles peuvent être transmises à des tiers susceptibles de les traiter pour leurs propres fins ou à des fins communes. Nous nous réservons le droit de communiquer les données aux tiers énumérés ci-après. Pour autant que ces données soient traitées conformément à la présente déclaration de protection des données, vous reconnaissez qu'aucune obligation de confidentialité ne s'oppose à une telle communication.

Il s'agit des catégories suivantes de tiers en Suisse ou à l'étranger:

- intermédiaires d'assurance et autres partenaires contractuels;
- institutions de prévoyance;
- experts tels que médecins ou avocats;
- sociétés de renseignements économiques et autres services d'information;
- assureurs précédents, coassureurs et réassureurs;
- assureurs sociaux, assureurs maladie et autres assureurs privés;
- autres parties à un sinistre (p. ex. lorsqu'il y a plusieurs lésés);
- Sociétés de leasing et établissements bancaires
- autorités, services officiels et tribunaux;
- autres parties impliquées dans des procédures judiciaires potentielles ou effectives.

En l'absence de bases légales particulières, la transmission de données personnelles à des tiers tels que des compagnies de non-assurance du Groupe Mobilière, des participations minoritaires ou des partenaires de coopération en vue d'une utilisation à leurs propres fins (p. ex. marketing) s'effectue uniquement après notification et sous réserve de votre consentement. Il est question ici d'entreprises (disponibles à l'adresse [www.mobiliere.ch/groupe](http://www.mobiliere.ch/groupe)) et de participations minoritaires du Groupe Mobilière ainsi que de leurs partenaires de coopération (vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante: [www.mobiliere.ch/participations](http://www.mobiliere.ch/participations)).

### 12.3 Protekta Assurance de protection juridique SA

Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne, est une filiale de la Mobilière. Elle traite vos données personnelles essentiellement dans le cadre des activités d'exécution et de traitement de l'assurance de protection juridique, pour autant que cette couverture soit incluse dans les produits d'assurance de Mobilière Suisse Société d'assurances SA.

Protekta Assurance de protection juridique SA est tenue de respecter la législation applicable en matière de protection des données et utilise les données de la Mobilière exclusivement aux fins prescrites par celle-ci.

Le service JurLine de Protekta fournit des renseignements juridiques par téléphone aux assurés. Afin de garantir l'efficacité du service à la clientèle, les communications téléphoniques avec JurLine peuvent être écoutées en temps réel par les supérieurs et les collaborateurs à des fins de formation et de supervision ainsi que pour des raisons d'assurance qualité. Dans ce cas, vous en serez informé avant le début de l'entretien.

Le traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou en vertu d'un intérêt légitime de la Mobilière.

### 12.4 Agences générales

Nos agences générales traitent les données personnelles pour procéder à l'examen de cas de prestations et au traitement des sinistres. Dans le cadre de ces activités, elles assument, conjointement avec nous, la responsabilité du traitement des données personnelles en question. Il a été convenu avec les agences générales que nous nous chargeons de traiter les demandes en lien avec la protection des données (voir p. ex. ch. 15). Pour permettre un traitement efficace des demandes à ce sujet, nous vous invitons à utiliser la liste de contacts figurant au ch. 2.

Le traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou en vertu de notre intérêt légitime.

## 12.5 Mobi24 SA

Mobi24 SA, Bundesgasse 35, 3011 Berne (ci-après «Mobi24»), une entreprise du Groupe Mobilière, est le centre de contact du Groupe Mobilière joignable 24 heures sur 24. Il fournit des prestations d'assistance et de centre de contact aux clients de la Mobilière.

Mobi24 traite vos données dans le cadre

- des services d'assistance (aide immédiate dans le cadre de l'assistance aux personnes, véhicules et objets ainsi que de l'assistance informatique),
- des prestations de centre de contact (sinistres et distribution) en dehors des heures d'ouverture des agences générales de la Mobilière,
- des prestations d'assistance proposées sur tous les accès clients numériques aux clients de la Mobilière (service «Support clientèle numérique»),
- du traitement des demandes formulées par les personnes concernées selon le ch. 15.

Afin de garantir une prestation de service hors pair, les communications téléphoniques avec Mobi24 SA sont enregistrées pour des raisons d'assurance qualité, de formation ou comme moyen de preuve. En cas d'utilisation ultérieure des enregistrements (p. ex. pour des formations internes) après l'expiration du délai de conservation, votre numéro de téléphone, votre nom et votre prénom sont anonymisés.

Lors d'un appel à Mobi24, vos données personnelles sont traitées sur la base d'un contrat d'assurance existant et, dans certains cas, dans le but de préserver nos intérêts légitimes.

## 12.6 XpertCenter SA

XpertCenter SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne (ci-après «XpertCenter»), une entreprise du Groupe Mobilière, est le centre de compétences de la Mobilière spécialisé dans la fourniture de services en lien avec le règlement des sinistres.

XpertCenter traite vos données dans le cadre de la gestion des sinistres (traitement de cas d'assurance dans les domaines Motorbusiness, Recours, Case Management et Sinistres internationaux) et de la lutte contre la fraude à l'assurance.

XpertCenter est tenue de respecter la législation applicable en matière de protection des données et traite les données de la Mobilière exclusivement aux fins prescrites par celle-ci.

Le traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou en vertu d'un intérêt légitime de la Mobilière.

## 12.7 Mobilière Suisse Risk Engineering SA

Mobilière Suisse Risk Engineering SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne, une entreprise du Groupe Mobilière, est une société de conseil spécialisée en ingénierie et en gestion technique des risques.

Elle traite vos données principalement dans le cadre d'un examen du risque lors de la conclusion d'un contrat et/ou pendant la durée du contrat.

Mobilière Suisse Risk Engineering SA est tenue de respecter la législation applicable en matière de protection des données et traite les données de la Mobilière exclusivement aux fins prescrites par celle-ci.

Le traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou en vertu d'un intérêt légitime de la Mobilière.

## 12.8 SVV Solution AG

### 12.8.1 CarClaims-Info

Lors du traitement d'un sinistre en lien avec une assurance véhicules à moteur, les données relatives au véhicule et au sinistre du ou des véhicules concernés sont transmises à la base de données «CarClaims-Info» de SVV Solution AG (une société de l'Association Suisse d'Assurances ASA), Conrad-Ferdinand-Meyer-Strasse 14, 8002 Zurich, et rapprochées avec les informations de cette base de données. La plupart des entreprises d'assurance suisses transmettent notamment les données suivantes à la base de données «CarClaims-Info»: date du sinistre, numéros de châssis et de matricule, cause de l'accident, montant du règlement, dommage partiel ou total. Cette procédure permet d'éviter le versement indu de prestations de sinistre. En cas de soupçons fondés, la base de données peut donner lieu à un échange de données entre les compagnies concernées. Ce traitement des données s'effectue dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance ainsi que dans le but légitime de lutter contre la fraude à l'assurance et de protéger le collectif d'assurés.

### 12.8.2 Chambre de compensation

Afin d'assurer la délivrance des attestations d'assurance et des informations sur les détenteurs, SVV Solution AG a mis en place un système d'échange électronique de données avec les services des automobiles et les autorités d'immatriculation compétentes sous la forme d'une chambre de compensation commune à toutes les entreprises d'assurance suisses affiliées. La Mobilière dispose d'un accès limité à ses propres données.

### 12.8.3 Système d'informations et de renseignements HIS

Afin de prévenir et de détecter les cas de fraude à l'assurance dans le secteur non-vie en dehors de l'assurance accidents obligatoire, la Mobilière a adhéré au Système d'informations et de renseignements HIS de SVV Solution AG.

Les sociétés participant au HIS y inscrivent toutes les personnes qui, lors d'un sinistre, ont rempli l'un des motifs de signalement (fraude à l'assurance, etc.) concrètement définis dans le règlement d'utilisation du HIS. Un échange limité de données personnelles (données de contact, date de naissance, motif de signalement, etc.) a lieu entre les entreprises d'assurance participant au HIS. Le cas échéant, chaque personne est informée par écrit du signalement la concernant. Vous trouverez les motifs de signalement supplémentaires ainsi que les données personnelles traitées sous le lien figurant ci-après. Dans le cadre du traitement des sinistres, la Mobilière peut consulter le HIS et vérifier, sur la base des données communiquées, si des informations ont été enregistrées à votre sujet à la suite d'un signalement antérieur. Si tel est le cas, la Mobilière peut analyser de façon plus poussée son obligation de verser des prestations. Si la recherche aboutit à un résultat positif, les données correspondantes peuvent être échangées directement entre les assureurs participants, avec votre accord. Les prestations d'assurance ne peuvent pas être refusées sur la seule foi d'une information du HIS.

L'exploitation du HIS est régie par un règlement ad hoc. Vous trouverez de plus amples informations relatives au HIS à l'adresse <https://www.svvsolution.ch/fr/systemes/his/>. Le traitement des données s'effectue dans le cadre de l'exécution

du contrat d'assurance ainsi que dans le but légitime de lutter contre la fraude à l'assurance et de protéger le collectif d'assurés.

### 13. Durée de conservation

La Mobilière traite vos données personnelles aussi longtemps que la réalisation des finalités susmentionnées l'exige. Ensuite, vos données personnelles sont en principe supprimées ou anonymisées. Il est toutefois possible qu'elles continuent d'être traitées, par exemple en vertu d'obligations légales de conservation ou pour la durée durant laquelle des prétentions peuvent être formulées contre la Mobilière. La durée de conservation dépend principalement des délais de prescription légaux, c'est-à-dire de la durée pendant laquelle des prétentions peuvent être formulées contre la Mobilière.

### 14. 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. Elles sont régulièrement réexaminées et, si nécessaire, adaptées.

### 15. 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.

Veillez noter que si vous nous adressez une demande en ce sens, nous conservons vos données personnelles pendant trois ans à des fins de preuve.

#### 15.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir des renseignements sur le traitement de vos données personnelles par la Mobilière. Vous devez adresser pour cela une demande de renseignements écrite à l'adresse indiquée sous «Contact» (ch. 2).

Afin que nous puissions traiter votre demande, nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir une pièce d'identité (copie de votre carte d'identité ou de votre passeport) et de nous indiquer votre adresse pour l'envoi postal. Votre demande sera traitée dès la réception de ces informations. Si vous nous transmettez des données personnelles par e-mail, veuillez tenir compte du ch. 8. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons par conséquent d'utiliser la voie postale.

#### 15.2 Droit de rectification

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

#### 15.3 Droit d'opposition

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

Dans la mesure où le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique, vous avez en outre le droit de vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel vous concernant, même lorsque ce traitement se fonde sur des intérêts légitimes au sens de l'art. 6, al. 1, let. f RGPD.

#### 15.4 Droit à la suppression des données et à la limitation du traitement

Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles, ainsi que leur suppression.

#### 15.5 Droit au transfert des données

Dans certains cas, 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).

Afin que nous puissions traiter votre demande, nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir une pièce d'identité (copie de votre carte d'identité ou de votre passeport) et de nous indiquer votre adresse pour l'envoi postal. Votre demande sera traitée dès la réception de ces informations. Si vous nous transmettez des données personnelles par e-mail, veuillez tenir compte du ch. 8. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons par conséquent d'utiliser la voie postale.

#### 15.6 Autres droits

En cas de violation présumée 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:

Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence  
Feldeggweg 1, CH-3003 Berne

L'autorité de surveillance compétente dans la Principauté de Liechtenstein est la suivante:

Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein  
Kirchstrasse 8, Städtle 38, Case postale 684, FL-9490 Vaduz

Lorsque nous vous informons d'une décision individuelle automatisée (voir ch. 6), 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 fonder un tel traitement sur aucune autre base juridique.

### 16. Réserve de modification

La présente déclaration de protection des données peut être adaptée aux dispositions légales en vigueur ou aux exigences concrètes du traitement des données. Veuillez systématiquement consulter la version actuelle de la déclaration de protection des données sur [www.mobiliere.ch/pd-sinistres](http://www.mobiliere.ch/pd-sinistres) ou [www.protekta.ch/pd-sinistres](http://www.protekta.ch/pd-sinistres), ou la demander au collaborateur en charge de votre cas de sinistre.

Dernière mise à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2026