

Déclaration de protection des données relative aux contrats d'assurance

Le traitement responsable des données personnelles est au cœur des préoccupations de la Mobilière. Toutes vos données sont traitées conformément à la législation sur la protection des données et aux prescriptions internes.

La notion de «traitement» de données personnelles utilisée ci-après désigne notamment la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la divulgation, l'archivage, la suppression ou la destruction de données personnelles.

Par «données personnelles», nous entendons ci-après toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable (nom, date de naissance, adresse électronique, etc.).

Si vous communiquez à la Mobilière des données personnelles d'autres personnes (p. ex. des données de personnes lésées ou de membres de leur famille), renvoyez ces personnes à notre déclaration de protection des données relative aux contrats d'assurance ou remettez-leur 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, la forme masculine utilisée dans ce document désigne tous les genres indifféremment.

1. Champ de validité de la présente déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données s'applique à chaque traitement de données personnelles effectué par l'ensemble des entreprises concernées dans le cadre des activités décrites ci-après exercées par:

- 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 de prévoyance de la Mobilière:
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Chemin de la Redoute 54, 1260 Nyon
- lorsque la protection des données concerne l'assurance-protection juridique de Protekta:
Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne
- les agences générales de la Mobilière selon le ch. 9.3
- les filiales de la Mobilière selon les ch. 9.4 à 9.7

Les entreprises susmentionnées – également dénommées ci-après «la Mobilière» ou «nous» – sont considérées comme responsables de la protection des données au sens de la loi sur la protection des données.

Veillez tenir compte du fait que des déclarations de protection des données spécifiques peuvent également s'appliquer. Cela concerne notamment l'utilisation des sites Internet de la Mobilière et de Protekta, pour lesquels vous trouverez des informations correspondantes sur www.mobiliere.ch/protectiondesdonnees et www.protekta.ch/protectiondesdonnees.

2. Contact

Pour toute question relative à la protection des données, veuillez contacter l'une des adresses suivantes:

lorsque la protection des données concerne une assurance non-vie de la Mobilière:

Mobilière Suisse Société d'assurances SA
Gestion de la qualité et du feed-back (Mobi24)
Concerne: protection des données
Bundesgasse 35
3001 Berne
Courriel: datenschutz@mobiliar.ch

lorsque la protection des données concerne les produits de prévoyance de la Mobilière:

Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA
Service clients
Concerne: protection des données
Chemin de la Redoute 54
Case postale 1333
1260 Nyon
Courriel: serviceclients@mobiliar.ch

Pour toute question concernant la protection et le traitement des données par Protekta Assurance de Protection Juridique SA, veuillez vous adresser à: 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 vos demandes si vous utilisez les coordonnées mentionnées ci-dessus.

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

3. Mise à disposition de 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. Veuillez en outre prendre note de vos droits qu'énoncés au ch. 12.

4. Catégories de données personnelles

4.1 Informations générales

Les catégories de données personnelles suivantes, communiquées par vous-même ou par des tiers, provenant de sources publiques ou résultant de l'exécution du contrat, peuvent notamment être traitées par la Mobilière:

- Données relatives à la personne assurée et/ou au partenaire contractuel ou aux interlocuteurs et autres collaborateurs des partenaires contractuels, entreprises et autorités, p. ex. nom, adresse, date de naissance, sexe, nationalité, région linguistique, type de ménage, données de solvabilité et, le cas échéant, relation avec d'autres personnes et entreprises;
- Données relatives à des tiers, p. ex. informations sur la personne du détenteur d'un véhicule et du conducteur le plus fréquent; dans l'assurance-vie: informations sur les bénéficiaires potentiels, les ayants droit économiques et les autres parties prenantes au contrat;
- Données issues des propositions et des questionnaires, telles que les informations fournies par le demandeur sur le risque assuré, les réponses à des questions portant par exemple sur la taille du ménage, les rapports d'expertise, les informations relatives à l'assureur précédent et à l'historique des sinistres, ou encore les informations relatives à votre situation familiale et financière;
- Données relatives aux 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 (numéro de compte, données de carte de crédit), 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.;
- Données en rapport avec d'éventuels sinistres: avis de sinistre, documents remis, rapports d'investigation, justificatifs de factures, données concernant les tiers lésés.

4.2 Données personnelles sensibles

Selon le produit d'assurance, des données personnelles sensibles (ou «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 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 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. Ces données sont utilisées dans le cadre de l'établissement et de l'exécution d'un contrat. Dans la mesure où la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement préalable.

4.3 Bénéficiaires

Si, dans le cadre d'un contrat d'assurance collective du deuxième pilier ou d'une assurance vie du pilier 3a ou 3b, vous êtes désigné comme bénéficiaire en cas d'assurance, nous utilisons, pour l'examen et le versement des prestations d'assurance (prestations en cas de vie, de décès ou de rente), des informations liées à votre personne (nom, prénom, date de naissance, etc.), à votre situation personnelle et financière

(relation avec le preneur d'assurance ou la personne assurée, numéro d'identification fiscale, etc.), à vos références bancaires (pour le paiement des prestations d'assurance éventuelles) et à vos coordonnées (numéro de téléphone, adresse, etc.).

5. Finalités du traitement

La Mobilière traite vos données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance concret et aux éventuelles prestations complémentaires. Vos données personnelles sont traitées uniquement dans les buts qui vous ont été indiqués (p. ex. conclusion du contrat) ou qui ressortent des circonstances.

Vos données peuvent être utilisées aux fins suivantes, moyennant l'observation et le respect des dispositions légales en vigueur:

- Activités de conseil et de suivi, communication générale avec les personnes concernées et les tiers
- Exécution des processus d'offre et de proposition d'assurance
- Examen des risques (p. ex. dans le cadre des propositions)
- Définition des primes sur la base du profil de risque
- Contrôle de la solvabilité (p. ex. lors de l'établissement d'un contrat)
- Suivi de la clientèle
- 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
- Optimisation et développement de produits et de processus
- Évaluation de données et tenue de statistiques
- Analyse et évaluation de données d'utilisation de sites Internet (p. ex. par le biais de cookies)
- Diffusion de publicité pour des produits et services propres (p. ex. par le biais d'une newsletter).
- Individualisation des mesures de marketing (p. ex. par profilage)
- Création de segments et de profils de clientèle
- Échange de données au sein du Groupe Mobilière (compagnies d'assurance et de non-assurance)
- 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
- 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)
- Protection contre la fraude à l'assurance
- 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
- Extension du conseil à la clientèle au secteur hors assurance et aux partenaires de coopération

- Offre et fourniture générales de prestations d'assurance (p. ex. traitement des sinistres)
- Facturation et traitement
- Gestion des contrats existants
- Examen de la couverture d'assurance
- Traitement des cas d'assurance et des prestations, mise en œuvre et défense contre les recours et autres revendications

5.1 Bases pertinentes pour le traitement des données personnelles

Vos données personnelles peuvent être traitées en vertu de l'une des conditions suivantes:

- établissement ou exécution d'un contrat,
- existence d'une base légale,
- avec votre consentement ou celui d'une personne mandatée par vous,
- si la Mobilière a un intérêt prépondérant ou légitime à traiter ces données, en particulier pour réaliser les fins et les objectifs associés décrits au ch. 5 et pour pouvoir mettre en œuvre des mesures appropriées.

5.2 Marketing

On entend 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. 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'assurance par des entreprises du Groupe Mobilière, ainsi que les mesures de marketing subséquentes. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce traitement de données conformément au ch. 12.3.

Afin de pouvoir atteindre les clients existants et potentiels par des mesures de marketing susceptibles de les intéresser spécifiquement, 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, ainsi que des données issues de l'analyse des contrats existants, des contacts avec les 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. 5.4).

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 courriel

La Mobilière utilise le canal de communication courriel/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 courriel, lesquelles sont automatiquement transmises au destinataire. Pour tous les types de newsletters/courriels, les données personnelles que vous avez indiquées (p. ex. nom, prénom, adresse électronique) sont collectées afin de garantir une approche personnalisée.

Lors de l'envoi de messages par courriel, 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 courriel 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 présent dans le courriel. 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 et, dans certaines circonstances, en vertu d'un intérêt légitime. Vous pouvez vous désabonner à tout moment de notre lettre d'information en utilisant le lien prévu 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, par exemple, de fournir au client un soutien et des conseils plus spécifiques ou de mieux adapter les offres à ses besoins individuels (p. ex. pour les activités de marketing selon le ch. 5.2).

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.

Le cas échéant, vous aurez la possibilité de faire contrôler manuellement cette décision par un membre du personnel de la Mobilière.

5.5 Lutte contre la fraude à l'assurance

Pour diverses raisons, il peut arriver que des prestations soient allouées à un bénéficiaire qui n'y a en principe pas droit. En présence d'indices concrets de fraude à l'assurance, ceux-ci sont examinés. La lutte contre la fraude sert à protéger le collectif d'assurés et à garantir le montant des primes.

La Mobilière traite à cet effet les données personnelles issues du contrat d'assurance. 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. 9.8.3.

À cette fin, la Mobilière peut également se procurer des informations personnelles auprès de tiers ou les transmettre à des tiers. Des renseignements complémentaires à cet égard figurent aux ch. 8 et 9.2.

La lutte contre la fraude à l'assurance répond à l'intérêt légitime de la Mobilière.

6. Portail clients «Ma Mobilière»

Le portail clients «Ma Mobilière» vous offre à tout moment une vue d'ensemble numérique de vos documents d'assurance. Le client peut notamment accéder à ses documents d'assurance, saisir une déclaration de sinistre et suivre l'état de son traitement, contacter son conseiller ou donner des procurations. Dans le cadre de l'utilisation du portail clients, toutes

les données issues des contrats avec la Mobilière, de l'enregistrement et de l'utilisation du portail clients font l'objet d'un traitement. Ce traitement de données est réalisé prioritairement pour l'exécution du contrat.

Lors de l'utilisation du portail clients «Ma Mobilière», veuillez prendre connaissance de la déclaration de protection des données qui y est affichée.

7. Communications électroniques

Veuillez noter que les communications électroniques (par courriel, SMS, messagerie, médias sociaux, etc.) ne sont généralement pas cryptées. Les données ainsi transmises peuvent donc être interceptées et manipulées par des tiers ou tout simplement perdues. La Mobilière prend certes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir une telle éventualité sur ses systèmes. Votre terminal (ordinateur, équipement mobile, etc.) ainsi que le service utilisé se trouvent toutefois en dehors du périmètre de sécurité contrôlé par la Mobilière. Il vous appartient, en tant qu'utilisateur d'Internet, de vous informer sur les procédures de sécurité appropriées et de prendre les mesures qui s'imposent (protection antivirus à jour, etc.). Si vous ne communiquez pas avec la Mobilière par le biais d'un moyen de communication sécurisé, vous devez être conscient des risques liés à ce support.

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 (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 SA (une société de l'Association Suisse d'Assurances ASA; voir à ce sujet le ch. 9.8). À certaines fins (p. ex. pour le règlement des sinistres), 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 du Groupe Mobilière (compagnies d'assurance et de non-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 afin de garantir une qualité optimale des données, de vérifier les propositions (p. ex. pour la clarification des risques), de fournir des prestations contractuelles (p. ex. pour le traitement des sinistres), de détecter et d'empêcher d'éventuels cas de fraude à l'assurance et, de manière générale, d'optimiser l'ensemble des processus. À cet effet, les catégories de données personnelles mentionnées au ch. 4 ci-dessus peuvent être collectées.

Dans certaines circonstances, il peut s'avérer nécessaire que la Mobilière ou ses prestataires de services consultent des tiers (p. ex. le médecin traitant, des thérapeutes, l'hôpital, les

assurances sociales et maladie, les assureurs précédents, coassureurs et réassureurs, d'autres assureurs privés ou les autorités compétentes), notamment pour l'examen du risque dans le cadre de la conclusion du contrat, pour la vérification de la couverture d'assurance et pour le traitement des sinistres. Si nécessaire, ces tiers peuvent être déliés par les personnes concernées de leur obligation de garder le secret vis-à-vis de la Mobilière. En règle générale, vous libérez la Mobilière de son obligation de garder le secret dans le cadre du processus de traitement des sinistres ou de la conclusion du contrat. Cette libération est une condition préalable impérative à la fourniture des prestations contractuelles.

9. Destinataires de données

Un destinataire de données est 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

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 elles sont soumises à une législation assurant un niveau de protection adéquat. Dans la mesure où des données sont transmises à un prestataire de services dans un pays ne disposant pas d'une protection des données adéquate, le niveau de protection des données approprié est assuré par des garanties contractuelles ou, à titre exceptionnel, basé sur 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/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/handel-und-wirtschaft/uebermittlung-ins-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 notamment s'appliquer pour les procédures juridiques à l'étranger, mais également dans des cas d'intérêt public prépondérant ou 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 dont vous ne vous êtes pas opposé au traitement. La Mobilière peut faire appel à des prestataires de services européens ou provenant d'autres pays. En conséquence, des données personnelles peuvent 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

s'appuyer sur une base légale. Une demande de consentement sera formulée si nécessaire.

9.2 Tiers

Les données personnelles peuvent être transmises à des tiers susceptibles de les utiliser pour leurs propres fins. Nous nous réservons le droit de communiquer les données énumérées ci-après. Dans la mesure où le traitement s'effectue sur la base de la présente déclaration de protection des données, vous reconnaissez qu'aucune disposition relative au secret ne s'oppose à ces communications. La transmission de données personnelles à des tiers tels que des compagnies de non-assurance du Groupe Mobilière, 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 des catégories suivantes de tiers en Suisse et à l'étranger:

- Entreprises et participations 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 www.mobiliere.ch/rapportannuel)
- 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, réassureurs
- Assureurs sociaux, assureurs maladie et autres assureurs privés
- Autres personnes concernées par un incident (p. ex. en cas de sinistre)
- Autorités et services officiels
- Autres parties impliquées dans des procédures judiciaires potentielles ou effectives

9.3 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, de la gestion des cas de prestations et du traitement des sinistres. 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.

9.4 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 également 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),
- des prestations d'assistance et de centre de contact (sinistres et distribution) fournies en dehors des heures d'ouverture des agences générales de la Mobilière,
- des prestations d'assistance sur tous les accès clients numériques pour les clients de la Mobilière (Support clientèle numérique),
- de la réponse à des demandes de personnes concernées que vous nous avez adressées au sens du ch. 12.

Les communications téléphoniques avec Mobi24 SA peuvent être enregistrées afin de garantir l'efficacité du service à la clientèle, pour des raisons d'assurance qualité ou de formation ou comme moyen de preuve. Les données relatives aux entretiens avec Mobi24 sont automatiquement effacées au bout de six mois. En cas d'utilisation ultérieure des enregistrements (p. ex. pour des formations internes), 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 ainsi que, dans certaines circonstances, d'un intérêt légitime.

9.5 XpertCenter SA

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

Cette société traite vos données dans le cadre de la gestion des sinistres (traitement de cas d'assurance) et de la lutte contre la fraude à l'assurance.

XpertCenter 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 traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou répond à l'intérêt légitime de la Mobilière.

9.6 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 lié à la conclusion d'un contrat et/ou pendant la durée du contrat.

Mobilière Risk Engineering 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 traitement des données intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance existant ou répond à l'intérêt légitime de la Mobilière.

9.7 Jurline, de Protekta Assurance de protection juridique SA

JurLine, de Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne (ci-après «JurLine»), fournit des renseignements juridiques par téléphone aux assurés.

Les entretiens téléphoniques avec JurLine peuvent être enregistrés et/ou écoutés simultanément par des supérieurs à des fins de supervision, pour garantir l'efficacité du service à la clientèle, pour des raisons d'assurance qualité ou de formation ou comme moyen de preuve.

En règle générale, les enregistrements des entretiens sont automatiquement effacés au plus tard après 14 jours. En cas d'utilisation ultérieure des enregistrements (p. ex. pour des formations internes), votre numéro de téléphone, votre nom et votre prénom sont anonymisés.

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

9.8 SVV Solution SA

9.8.1 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/des véhicule(s) concerné(s) sont transmises à la banque de données «CarClaims-Info» de SVV Solution SA (une société de l'Association Suisse d'Assurances ASA), Conrad-Ferdinand-Meyer-Strasse 14, 8002 Zurich, et comparées avec les informations de la banque de données. La majorité 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. Ce processus permet d'éviter le versement de prestations de sinistre injustifiées. En cas de soupçons fondés, cette base de données peut donner lieu à un échange de données entre les compagnies concernées. Le traitement de ces données s'effectue dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance et dans le but légitime de lutter contre la fraude à l'assurance et de protéger le collectif d'assurés.

9.8.2 Chambre de compensation

Afin d'assurer la délivrance des attestations d'assurance et des informations sur les détenteurs, SVV Solution SA 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. Le droit d'accès de la Mobilière est limité à ses propres données.

9.8.3 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, la Mobilière a adhéré au Système d'informations et de renseignements (Hinweis- und Informationssystem, HIS) de SVV Solution SA.

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. En outre, un échange limité de données personnelles (données de contact, date de naissance, motif de signalement, etc.) est possible entre les entreprises d'assurance qui participent au HIS. Le cas échéant, chaque personne concernée est informée par écrit de son signalement. Vous trouverez les autres motifs de signalement ainsi que les données personnelles traitées sous le lien 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 sur les personnes concernées lors d'un signalement antérieur. Si la Mobilière reçoit une telle information, elle peut analyser de façon approfondie son obligation de verser des prestations. Il est toutefois interdit de refuser le versement de prestations d'assurance uniquement sur la base d'une réponse du HIS. Si la recherche aboutit à un résultat positif, les données y afférentes peuvent être échangées directement entre les assureurs participants pour autant que vous marquiez votre accord.

Les activités du SIH sont régies par un règlement d'exploitation. Vous trouverez de plus amples informations concernant le HIS sur www.svv.ch/fr/his. Le traitement de ces données s'effectue dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance et dans le but légitime de lutter contre la fraude à l'assurance et de protéger le collectif d'assurés.

10. Durée de conservation

La Mobilière traite vos données personnelles aussi longtemps que la poursuite des buts susmentionnés l'exige. Passé ce délai, vos données personnelles sont effacées ou anonymisées. Vos données personnelles peuvent toutefois continuer à être traitées par la suite, par exemple en raison d'obligations légales de conservation ou pour la durée pendant laquelle il est possible de faire valoir des droits à l'encontre de la Mobilière. La durée de conservation des données personnelles dépend essentiellement de la durée pendant laquelle des prétentions peuvent être élevées contre la Mobilière.

11. Sécurité des données

La Mobilière applique 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 réévaluées et adaptées si nécessaire.

12. Droits des personnes concernées

Si vos données personnelles sont traitées par la Mobilière, vous pouvez faire valoir à tout moment et en principe gratuitement les droits mentionnés ci-après dans le cadre de la législation sur la protection des données en vigueur.

12.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir des informations 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 restent aussi exactes et actuelles que possible. S'il devait apparaître que 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 et pour le futur à un traitement de vos données personnelles qui n'est pas indispensable à l'exécution du contrat, qui ne résulte pas d'une obligation légale ou que ne justifie aucun intérêt prépondérant ou légitime de la Mobilière.

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 (obligations de conservation, etc.) ou n'est pas justifié par un intérêt légitime de la Mobilière.

12.5 Droit au transfert de 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 éditer par un autre responsable (p. ex. une autre entreprise d'assurance).

12.6 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. L'autorité de surveillance compétente en Suisse est:

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

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

Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein
Städtle 38
Postfach 684
9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein

Lorsque nous vous informons d'une décision automatisée (ch. 5.4), 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

Cette déclaration de protection des données ne fait pas partie du contrat et peut être adaptée aux dispositions légales actuelles et au traitement concret des données. Veuillez consulter la déclaration de protection des données en vigueur sur www.mobiliere.ch/protectiondesdonnees et www.protekta.ch/protectiondesdonnees ou demander la dernière version de cette déclaration à votre conseiller en assurances.

Actualisé pour la dernière fois le 14 décembre 2021