

Déclaration de protection des données relative aux contrats d'assurance

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

Par «traitement» des données personnelles, on entend 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»), on entend 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), renvoyez ces personnes à la présente 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, 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. Les entreprises mentionnées ci-après sont considérées comme responsables de la protection des données au sens de la loi 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 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 de protection juridique de Protekta incluse dans les produits de Mobilière Suisse Société d'assurances SA:
Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne selon le ch. 10.3
- les agences générales de la Mobilière selon le ch. 10.4
- les filiales de la Mobilière selon les ch. 10.5 à 10.7

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

Veillez tenir compte du fait que des déclarations de protection des données spécifiques peuvent également s'appliquer, par exemple pour le règlement des sinistres, les produits de Protekta Assurance de protection juridique SA ainsi que pour l'utilisation des sites Internet de la Mobilière et de Protekta. Vous trouverez des informations à ce propos sur mobiliere.ch/protectiondesdonnees et sur protekta.ch/protectiondesdonnees.

2. Contact

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

lorsque la protection des données concerne une assurance non-vie de la Mobilière, y c. l'assurance accidents obligatoire:
Mobilière Suisse Société d'assurances SA
Gestion de la qualité et du feedback
Objet: protection des données
Bundesgasse 35
3001 Berne
E-mail: datenschutz@mobiliere.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
Objet: protection des données
Chemin de la Redoute 54
Case postale 1333
1260 Nyon
E-mail: serviceclients@mobiliere.ch

lorsque la protection des données concerne 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

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, 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 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 prestations contractuelles. Veuillez en outre prendre note de vos droits énoncés au ch. 13.

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 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 proposant 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 la sinistralité antérieure, ou encore les informations relatives à votre situation familiale et financière;
- données issues des contrats, telles que 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 et les sommations;
- données en rapport avec d'éventuels sinistres, telles que les avis 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.

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. Les données sensibles sont traitées aux fins de l'établissement et de l'exécution d'un contrat. Si la loi l'exige, nous recueillons 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

5.1 Vue d'ensemble

La Mobilière traite vos données personnelles dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance concret et à la fourniture d'éventuelles prestations complémentaires. Vos données personnelles sont traitées uniquement aux fins qui vous ont été indiquées (p. ex. lors de la conclusion du contrat) 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 n° 832.20]).

- a. Vos données personnelles peuvent notamment être traitées aux fins suivantes:
- 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 du risque (p. ex. dans le cadre de 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;
 - remise de la carte d'urgence Mobi24;
 - réponse aux demandes et aux requêtes ainsi que leur évaluation;
 - réalisation de sondages auprès de la clientèle 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;
 - création de segments et de profils de clientèle;
 - 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. enregistrement de conversations téléphoniques);

- 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;
- gestion des contrats existants;
- examen de la couverture d'assurance;
- traitement des cas d'assurance et des cas de prestations, exercice et défense contre les recours et autres revendications.

b. La Mobilière peut également traiter vos données personnelles conformément à vos indications dans la proposition ou dans le portail des consentements aux fins de marketing suivantes:

- marketing pour les produits d'assurance du Groupe Mobilière (les sociétés d'assurances suivantes font partie du Groupe Mobilière: Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Protekta Assurance de protection juridique SA et SwissCaution SA);
- remise, par la Mobilière, d'offres complémentaires d'assurance des sociétés appartenant au Groupe Mobilière. Vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante <https://www.mobiliere.ch/la-mobiliere/a-propos/entreprises-du-groupe-mobiliere>;
- remise, par la Mobilière, d'offres de sociétés de participation ou de partenaires de coopération du Groupe Mobilière. Vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante [mobiliere.ch/participations](https://www.mobiliere.ch/participations);
- remise de notre revue de la clientèle.

En tant que client, vous pouvez gérer vous-même le traitement futur de vos données à des fins de marketing sur le portail des consentements (<https://secure.mobiliar.ch/b2c-useraccount/preference-center>) ou vous adresser à votre agence générale. Pour le traitement des données, c'est votre dernière déclaration qui fait foi.

En tant que client titulaire uniquement de contrats d'assurance accidents obligatoire, vous n'avez pas accès au portail des consentements. Nous nous ferons un plaisir de vous présenter nos produits si, conformément à l'art. 34, al. 4, let. b, LPD vous avez consenti au traitement en l'espèce, pour un entretien de conseil ou une action de marketing, ou si vous avez rendu vos données personnelles accessibles à tout un chacun et que vous ne vous êtes pas opposé expressément au traitement. Sur demande, nos conseillers à la clientèle peuvent vous présenter et vous proposer l'ensemble de nos produits et services. Les mesures de marketing peuvent être adaptées à vos besoins personnels (profilage).

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 des 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. 13.3.

Afin de pouvoir atteindre 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. 5.4).

Les mesures de marketing sont mises en œuvre en dehors de l'assurance accidents obligatoire lorsqu'un intérêt légitime de la Mobilière le justifie. Lorsque cela est nécessaire, nous sollicitons 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 électronique) 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 pouvons aussi être amenés à traiter des données sur la réaction à ces messages (p. ex. si un e-mail ou une newsletter publicitaire ont été reçus et ouverts) en vue d'identifier les informations susceptibles de vous intéresser et d'optimiser les mesures votre égard. 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. Cette information nous sert à mesurer le succès d'une campagne. Toutes ces évaluations sont effectuées sous forme agrégée, c'est-à-dire sans référence à des personnes.

Les newsletters peuvent être envoyées en dehors de l'assurance accidents obligatoire avec votre consentement ou, dans certains cas, en vertu d'un intérêt légitime. Vous avez la possibilité de vous désabonner des newsletters en utilisant le lien ad hoc contenu dans chaque 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 aux clients un accompagnement et un conseil plus personnalisés ou de mieux adapter les offres à leurs besoins individuels. Le profilage peut par exemple être utilisé dans le cadre d'évaluations des risques sur la base des données que vous nous avez fournies et, en dehors de l'assurance accidents obligatoire, à des fins de marketing, afin de cibler uniquement les 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. Si nous sommes amenés à y recourir, nous vous en informons spécifiquement. Le cas échéant, vous aurez la possibilité de faire contrôler manuellement cette décision par un membre du personnel de la Mobilière. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au ch. 13.6.

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. 10.8.3.

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. 9 et 10.2.

La lutte contre la fraude à l'assurance se fonde sur l'intérêt légitime du collectif d'assurés et de la Mobilière, ou sur le mandat légal d'assureur accidents obligatoire.

6. Bases du traitement des données personnelles

Vos données personnelles sont traitées sur les bases suivantes:

- aux fins de l'établissement ou 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.

7. Portail clients et application «Ma Mobilière»

Le portail clients «Ma Mobilière» et l'application éponyme vous offrent à tout moment une vue d'ensemble numérique de vos assurances. Vous pouvez notamment accéder à vos documents d'assurance, saisir une déclaration de sinistre et suivre l'état de son traitement, contacter votre conseiller ou donner des procurations. En outre, le portail des consentements vous permet de gérer le traitement de vos données à des fins de marketing.

Dans le cadre de l'utilisation du portail clients et de l'application, 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.

Les données liées à l'utilisation du portail clients sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat à des fins de marketing, d'analyse et d'optimisation du portail clients, en vertu d'un intérêt légitime de la Mobilière et en dehors de l'assurance accidents obligatoire.

Lors de l'utilisation du portail clients «Ma Mobilière», veuillez prendre connaissance de la déclaration de protection des données relative aux sites Internet qui y figure.

8. Communications électroniques

Veuillez noter que les communications électroniques (p. ex. par courrier électronique, SMS, messagerie ou sur les médias sociaux) ne sont généralement pas cryptées. Les données transmises peuvent donc être interceptées et manipulées par des tiers, ou se perdre. 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 assumez les éventuelles conséquences. La responsabilité de la Mobilière est exclue à cet égard, dans la mesure autorisée par la loi.

9. 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. 10.8. 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 leurs assureurs. Les données personnelles 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 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 des sinistres), détecter et empêcher d'éventuels cas de fraude à l'assurance et, de manière générale, pour optimiser l'ensemble des processus ainsi qu'à des fins de marketing en dehors de l'assurance accidents obligatoire (ch. 5.2). 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 à l'égard de la Mobilière. En règle générale, vous libérez Protekta 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. 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).

10. 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.

10.1 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 en vigueur sur la protection des données 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. Nous utilisons généralement les clauses contractuelles types établies 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/datenschutz/arbeit_wirtschaft/datuebermittlung_ausland.html dans la mesure où le destinataire n'est pas déjà soumis à une réglementation légalement reconnue visant à garantir la protection des données et où nous ne pouvons pas nous fonder sur une disposition d'exception. Une exception peut s'appliquer en cas de procédure juridique à l'étranger, mais uniquement 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 en Europe, mais également ailleurs, de sorte que les données personnelles peuvent être traitées dans le monde entier. Veuillez vous adresser à nous si vous souhaitez obtenir une copie des clauses contractuelles types mentionnées ci-dessus.

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.

10.2 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. Nous nous réservons le droit de divulguer les données ci-après. 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.

Il s'agit des catégories suivantes de tiers en Suisse et 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 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.

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 en vue d'une utilisation à leurs propres fins (p. ex. marketing) s'effectue uniquement après notification et sous réserve de votre consentement lorsque la loi le prescrit. Il est question ici d'entreprises et de sociétés de participation du Groupe Mobilière ainsi que de leurs partenaires de coopération (vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante: [mobiliere.ch/participations](https://www.mobiliere.ch/participations)).

10.3 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. Les communications téléphoniques avec JurLine 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. Elles peuvent aussi être écoutées en temps réel par les supérieurs à des fins de supervision. En règle générale, les enregistrements des entretiens sont automatiquement supprimés 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.

10.4 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, 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. Pour toute question relative à la loi sur la protection des données, par exemple concernant le ch. 13, veuillez vous adresser directement aux interlocuteurs mentionnés au ch. 2 afin d'assurer un traitement efficace de votre demande.

10.5 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 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 et de Protekta,
- 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. 13.

Afin de garantir une prestation de service hors pair, les communications téléphoniques avec Mobi24 SA peuvent être enregistrées pour des raisons d'assurance qualité de formation ou comme moyen de preuve. Les données relatives aux entretiens avec Mobi24 sont automatiquement supprimées 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 et, dans certains cas, pour préserver nos intérêts légitimes.

10.6 XpertCenter SA

XpertCenter SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne (ci-après «XpertCenter»), une entreprise du Groupe Mobilière, est le centre de compétences de la Mobilière 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 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 répond à l'intérêt légitime de la Mobilière.

10.7 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 lié à 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 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.

10.8 SVV Solution SA

10.8.1 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.

10.8.2 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.

10.8.3 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 (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. Si la recherche aboutit à un résultat positif, les données y afférentes peuvent être échangées directement entre les assureurs participants pour autant que vous marquez votre accord. Il est toutefois interdit de refuser le versement de prestations d'assurance uniquement sur la base d'une réponse du HIS.

Les activités du HIS sont régies par un règlement d'exploitation. Vous trouverez de plus amples informations concernant le HIS sur 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.

10.9 Organisation dommages sismiques (ODS)

À la suite d'un tremblement de terre, l'Organisation dommages sismiques (ODS) soutient activement les cantons dans l'évaluation des bâtiments endommagés et l'estimation des coûts de reconstruction.

La Mobilière transmet les données relatives aux bâtiments requises conformément au chiffre 4.1 (telles que les informations sur le propriétaire du bâtiment et sur la régie s'il y en a une, la somme d'assurance, le type de bâtiment, l'usage ou l'utilisation du bâtiment, le volume si disponible) à l'Organisation dommages sismiques (ODS) afin d'alimenter les données du Registre fédéral des bâtiments et logements (RegBL) et d'évaluer les coûts de reconstruction nécessaires pour éliminer les dommages aux bâtiments après un tremblement de terre.

10.10 Transmission de données à des fins de marketing

En tant que client, vous pouvez gérer vous-même la transmission future de vos données à des fins de marketing sur le portail des consentements (<https://secure.mobiliar.ch/b2c-useraccount/preference-center>) ou vous adresser à votre agence générale.

Les données des clients titulaires uniquement de contrats d'assurance accidents obligatoire ne sont pas transmises à des fins de marketing.

La Mobilière peut transmettre vos données, conformément à vos indications dans la demande ou dans le portail des consentements, aux destinataires suivants afin qu'ils les traitent à leurs propres fins de marketing:

- aux sociétés d'assurances du Groupe Mobilière (Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Protekta Assurance de protection juridique SA et SwissCaution SA);
- à d'autres sociétés du Groupe Mobilière (vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante: <https://www.mobiliere.ch/la-mobiliere/a-propos/entreprises-du-groupe-mobiliere>);
- à des sociétés de participation ou des partenaires de coopération du Groupe Mobilière (vous trouverez la liste de ces sociétés à la page suivante: [mobiliere.ch/participations](https://www.mobiliere.ch/participations)).

11. Durée de conservation

La Mobilière traite vos données personnelles aussi longtemps que la réalisation des finalités susmentionnées l'exige. Vos données sont ensuite supprimées 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 droits 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.

12. 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.

13. 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.

13.1 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), en joignant une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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.

13.5 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).

13.6 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-3005 Berne

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

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

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.

14. 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 sur mobiliere.ch/dp-contrats et protekta.ch/dp-contrats ou demander la dernière version de cette déclaration à votre conseiller en assurances.

Actualisé pour la dernière fois le 30 juin 2023