

Déclaration de protection des données relative au traitement des sinistres

Le traitement responsable de vos données personnelles est au cœur des préoccupations de Protekta. 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 Protekta 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, Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern est réputée «responsables» au sens de la législation sur la protection des données.

Protekta est une société du Groupe Mobilière.

Veuillez noter que des déclarations de protection des données spécifiques peuvent également s'appliquer. Vous trouverez des informations à ce propos sur protekta.ch/protectiondes-donnees.

2. Contact

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

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 Protekta 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 Protekta. 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. 14.

4. Catégories de données personnelles

4.1 Généralités

Protekta 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 assurée, 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 partie adverse ou sur des avocats;
- 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, 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 de données relatives à la santé. Ces données personnelles sont notamment traitées en vue de l'examen des prétentions formulées par la personne assurée en cas de sinistre ainsi que dans le cadre de la fourniture des prestations contractuelles ou de l'exercice des droits juridiques de Protekta qui pourraient en découler.

5. Finalités du traitement

Protekta 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.

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);
- 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 Protekta (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.

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 répond à l'intérêt légitime de Protekta.

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 Protekta. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet au ch. 14.6.

7. 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 Protekta 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.

8. 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.

9. 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. Protekta 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 Protekta. 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 Protekta par des moyens non sécurisés, vous devez avoir conscience des risques qui en découlent et en assumer les conséquences. ***La responsabilité de Protekta est exclue à cet égard, pour autant que la loi l'autorise.***

10. Données de tiers

Les données personnelles traitées par Protekta sont principalement fournies par vous-même (p.ex. à l'occasion d'une déclaration de sinistre). 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. 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 Protekta 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 Protekta. 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.

11. 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 Protekta ou de tiers qui traitent des données personnelles à des fins propres ou communes.

11.1 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 Protekta. 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. Protekta 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.

11.2 Tiers

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;
- autorités, services officiels et tribunaux;
- autres parties impliquées dans des procédures judiciaires potentielles ou effectives;
- sociétés de leasing et établissements bancaires.

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, gestion de cas) s'effectue uniquement sur la base d'une notification correspondante et sous réserve de votre consentement. Il est question ici d'entreprises (disponibles à l'adresse mobiliere.ch/groupe) et de sociétés de participations minoritaires du Groupe Mobilière ainsi que de leurs partenaires de coopération (vous en trouverez la liste sur mobiliere.ch/participations).

11.3 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.

Mobi24 traite vos données dans le cadre des prestations d'assistance proposées sur tous les accès clients numériques aux clients de Protekta (service «Support clientèle numérique»).

Les communications téléphoniques avec Mobi24 sont enregistrées en vue de garantir un service de pointe, pour des besoins de formation ou à des fins 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, dans le but de préserver nos intérêts légitimes.

12. Durée de conservation

Protekta 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 Protekta. 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 Protekta.

13. Sécurité des données

Protekta 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.

14. Droits des personnes concernées

Si vos données personnelles sont traitées par Protekta, 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. Veuillez noter que si vous nous adressez une demande en ce sens, nous conservons vos données personnelles pendant trois ans à des fins de preuve.

14.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir des renseignements sur le traitement de vos données personnelles par Protekta. Il vous faut pour cela adresser une demande de renseignement écrite à l'adresse mentionnée sous «Contact». 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. 9. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons par conséquent d'utiliser la voie postale.

14.2 Droit de rectification

Protekta 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.

14.3 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 Protekta 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.

14.4 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.

14.5 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. 9. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons par conséquent d'utiliser la voie postale.

14.6 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
Postfach 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.

15. 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 protekta.ch/pd-sinistres, ou la demander au collaborateur en charge de votre cas de sinistre.

Dernière mise à jour le 1^{er} janvier 2026