

Datenschutzerklärung für die Schadenfallbearbeitung

Der verantwortungsvolle Umgang mit Ihren Personendaten ist der Mobiliar ein zentrales Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, wie und wozu wir Personendaten im Schadenfall bearbeiten.

Im Folgenden wird unter «Bearbeiten» (damit ist auch der Begriff «Verarbeiten» umfasst) von Personendaten z. B. das Beschaffen, Speichern, Aufbewahren, Verwenden, Verändern, Bekanntgeben, Archivieren, Löschen oder Vernichten von Personendaten verstanden.

Unter «Personendaten» (damit ist auch der Begriff «personenbezogene Daten» umfasst) werden im Folgenden sämtliche Informationen verstanden, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen (z. B. Name, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse).

Wenn Sie Personendaten anderer Personen (z. B. Daten von Familienmitgliedern oder Angestellten) der Mobiliar bekannt geben, weisen Sie diese Personen bitte auf diese «Datenschutzerklärung für die Schadenfallbearbeitung» hin oder händigen ihnen diese aus. Teilen Sie Personendaten Dritter nur mit, wenn Sie dies dürfen und die Angaben korrekt sind.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.

1. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung gilt bei jeder Bearbeitung von Personendaten der im Folgenden umschriebenen Tätigkeiten. Für diese Datenbearbeitung als «Verantwortliche» gemäss Datenschutzgesetzgebung gelten:

- im Zusammenhang mit Nichtlebensversicherungen der Mobiliar:
Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern
- im Zusammenhang mit obligatorischen Unfallversicherungsprodukten der Mobiliar:
Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern
- im Zusammenhang mit der in den Produkten der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG enthaltenen Rechtsschutzversicherung der Protekta:
Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern gemäss Ziff. 12.3
- die Generalagenturen der Mobiliar gemäss Ziff. 12.4
- die Tochtergesellschaften der Mobiliar gemäss Ziff. 12.5 bis 12.7

Die aufgeführten Unternehmen werden im Folgenden zusammen auch als «die Mobiliar», «wir» oder «uns» bezeichnet.

Bitte beachten Sie, dass zusätzlich spezifische Datenschutzerklärungen gelten können. Entsprechende Hinweise finden Sie unter mobiliar.ch/datenschutz und protekta.ch/datenschutz.

2. Kontakt

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

im Zusammenhang mit Nichtlebensversicherungen, inklusive den obligatorischen Unfallversicherungen, der Mobiliar:

Mobi24 AG
Qualitäts- & Feedbackmanagement
Betreff: Datenschutz
Bundesgasse 35
3001 Bern
E-Mail: datenschutz@mobiliar.ch

im Zusammenhang mit Vorsorgeprodukten der Mobiliar:
Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG

Kundendienst
Betreff: Datenschutz
Chemin de la Redoute 54
Case postale 1333
1260 Nyon
E-Mail: serviceclients@mobiliar.ch

im Zusammenhang mit der Rechtsschutzversicherung der Protekta:

Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG
Betreff: Datenschutz
Monbijoustrasse 5
3011 Bern
E-Mail: datenschutz@protekta.ch

Sie haben das Recht, sich auch an andere Verantwortliche oder den Datenschutzberater der Gruppe Mobiliar, Bundesgasse 35, 3001 Bern, zu wenden. Sie erleichtern uns aber eine effiziente Bearbeitung Ihrer Anliegen, wenn Sie die genannten Kontaktdaten verwenden.

Die Anschrift des Vertreters der Mobiliar im Fürstentum Liechtenstein lautet: Kilian Pfister, Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Generalagentur Vaduz, Zollstrasse 5, FL-9490 Vaduz.

3. Datenbereitstellung

Die Bereitstellung bestimmter Personendaten ist für die Erfüllung der vertraglichen Leistungen oder gesetzlichen Pflichten der Mobiliar unverzichtbar. Sollten Sie uns Personendaten nicht bereitstellen wollen, können wir daher unter Umständen unsere vertraglichen Leistungen nicht erbringen. Beachten Sie ferner Ihre Rechte nach Ziff. 15.

4. Kategorien von Personendaten

4.1 Generell

Insbesondere können folgende Kategorien von Personendaten, die von Ihnen oder Dritten bekannt gegeben worden sind, die wir aus öffentlichen Quellen beziehen oder die sich aus der Schadenabwicklung ergeben, durch die Mobiliar bearbeitet werden:

- Angaben zur geschädigten Person und/oder Anspruchsteller bzw. zu Kontaktpersonen und Mitarbeitern von Vertragspartnern, Unternehmen und Behörden, z. B. Name, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht, Nationalität, Sprachregion, Haushaltstyp, Bonitätsdaten und ggf. die Beziehung zu anderen Personen und Unternehmen;
- Angaben zu Drittpersonen, z. B. Angaben zur Person des Halters eines Fahrzeugs und des Lenkers, in der Lebensversicherung: Angaben zu möglichen Begünstigten, wirtschaftlich Berechtigten und weiteren am Vertrag Beteiligten;
- Daten aus Anträgen und Fragebögen (wie Angaben des Antragstellers zum versicherten Risiko, Antworten auf Fragen wie Haushaltsgrösse, Sachverständigenberichte, Angaben zum Vorversicherer und dem bisherigen Schadenverlauf, Angaben zu Ihrer familiären und finanziellen Situation)
- Daten aus Verträgen, wie Vertragsparteien und mitversicherte Personen, Vertragsdauer, Deckungen, versicherte Risiken, Versicherungssummen und Selbstbehalte, Prämienhöhe, Leistungen, Daten aus bestehenden und früheren Verträgen;
- Finanz- und Inkassodaten, wie insbesondere Angaben zur Bankverbindung für die Abwicklung der späteren Zahlungen (z. B. Kontonummer, Kreditkartendaten), Datum und Höhe der Prämienzahlungen, AHV-Einkommensdaten, Prämienausstände, deckungsfreie Zeiträume, Mahnungen, Betreibungsregistereinträge;
- weitere Schadendaten (sämtliche zur Klärung des eingetretenen Schadens relevanten Unterlagen wie insbesondere Schadenanzeigen, eingereichte Unterlagen, Abklärungsberichte, Rechnungsbelege, Daten betreffend geschädigten und weiteren am Schadenfall beteiligten Drittpersonen, Regressunterlagen, etc.)

4.2 Besonders schützenswerte Personendaten

Besonders schützenswerte Personendaten (damit ist auch der Begriff «besondere Kategorien von personenbezogenen Daten» umfasst) können je nach Schadenfall bearbeitet werden. Es handelt sich dabei insbesondere etwa um Gesundheitsdaten, biometrische Daten oder Daten über religiöse, weltanschauliche, oder politische Ansichten oder Tätigkeiten. Diese Personendaten werden z. B. bearbeitet zur Prüfung von Ansprüchen der geschädigten Person im Schadenfall, Erbringung von vertraglichen Leistungen oder um die allenfalls daraus resultierenden rechtlichen Ansprüche der Mobiliar durchzusetzen. Sofern gesetzlich vorgeschrieben, wird vorab Ihre Einwilligung eingeholt.

5. Bearbeitungszwecke

Die Mobiliar bearbeitet Ihre Personendaten, sofern diese zur Bearbeitung des konkreten Schadenfalles nötig sind. Ihre Personendaten werden dabei unter Einhaltung der jeweils geltenden rechtlichen Voraussetzungen nur zu jenen Zwecken bearbeitet, die Ihnen angegeben worden sind oder aus den Umständen ersichtlich sind.

Als obligatorischer Unfallversicherer nimmt die Mobiliar eine öffentliche Aufgabe wahr und bearbeitet Personendaten entsprechend den gesetzlich vorgesehenen Zwecken (in der Schweiz: Art. 96 und 97 des schweizerischen Bundesgesetzes über die Unfallversicherung [UVG, SR 832.20]; im Fürstentum Liechtenstein: Art. 89a und 89b des liechtensteinischen Gesetzes über die obligatorische Unfallversicherung [UVersG; LR-Nr 832.20]).

Ihre Personendaten können insbesondere zu folgenden Zwecken bearbeitet werden:

- generell Kommunikation mit betroffenen Personen und Dritten
- Beantwortung von Anfragen und Begehren sowie deren Auswertung
- Produkt- und Unternehmensentwicklung
- Optimierung und Neuentwicklung von Produkten und Prozessen, inklusive zu Trainingszwecken und zur Qualitätssicherung von Systemen der künstlichen Intelligenz
- Auswerten von Daten und Führen von Statistiken
- Datenübermittlung an interne und externe Stellen (z. B. Generalagenturen oder Dienstleister)
- Austausch von Daten mit Dienstleistern und Dritten (z. B. für Expertisen)
- Austausch mit Behörden (z. B. bei der Einholung von amtlichen Akten)
- Sicherstellen der Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer und interner Regeln
- Bekämpfung von Fehlverhalten, Missbrauch, Vergehen und Verbrechen
- Interne Schulungs- und Sicherheitszwecke (z. B. aufgezeichnete Telefongespräche von Mobi24)
- Schutz vor Versicherungsmissbrauch
- Teilnahme und Mitwirkung bei gerichtlichen oder behördlichen Verfahren
- Sicherheit und Schutz sämtlicher Daten, Geheimnisse und Vermögenswerte
- Schutz von Personen, Systemen und Geschäftsgebäuden der Mobiliar (z. B. via Videoüberwachung)
- Aufrechterhalten der Organisation des Geschäftsbetriebs
- Allgemeines Anbieten und Erbringen von Versicherungsdienstleistungen (z. B. Schadenabwicklung)
- Rechnungsstellung und Abwicklung
- Prüfung des Versicherungsschutzes
- Bearbeitung von Versicherungs- und Leistungsfällen, Durchsetzung und Abwehr von Regress- und anderen Forderungen
- Beratungstätigkeiten in der Schadenabwicklung

6. Automatische Datenbearbeitung und automatisierte Einzelentscheidung

Eine automatische Datenbearbeitung erfolgt etwa bei der Online-Schadenmeldung.

Als «automatisierte Einzelentscheidung» gelten Entscheidungen, die vollständig automatisiert erfolgen, d. h. ohne relevanten menschlichen Einfluss und die Ihnen gegenüber negative rechtliche Wirkungen oder andere, ähnlich negative Wirkungen haben. Wir führen in der Regel keine automatisierten Einzelentscheidungen durch. Wir werden Sie gesondert informieren, sollten wir automatisierte Einzelentscheidungen einsetzen. In einem solchen Fall haben Sie die Möglichkeit, diesen Entscheid manuell durch einen Mitarbeiter der Mobiliar überprüfen zu lassen. Mehr Informationen dazu finden sich unter Ziff. 15.2.

7. Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch

Aus verschiedenen Gründen kann es dazu kommen, dass Leistungen zugesprochen werden, auf welche der Empfänger grundsätzlich keinen Anspruch hat. Liegen konkrete Hinweise auf Versicherungsmissbrauch vor, werden diese geprüft. Die Betrugsbekämpfung dient dem Schutz des Versicherungskollektivs sowie zur Sicherung der Prämienhöhe.

Zu diesem Zweck können Personendaten bearbeitet werden, die sich aus dem Versicherungsvertrag, dem Schadenfall oder Leistungsfall sowie aus der Nutzung der Internetseite der Mobiliar ergeben. Zur Betrugsbekämpfung ist die Mobiliar am Hinweis- und Informationssystem (HIS) angeschlossen. Informationen dazu findet sich in Ziff. 12.8.3.

Weiter kann die Mobiliar zu diesem Zweck personenbezogene Informationen bei Dritten beschaffen oder an Dritte weitergeben.

Die Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch erfolgt gestützt auf das berechtigte Interesse des Versicherungskollektivs und der Mobiliar respektive gestützt auf den gesetzlichen Auftrag als obligatorischer Unfallversicherer.

8. Grundlagen für die Bearbeitung von Personendaten

Ihre Personendaten können gestützt auf folgende Grundlagen bearbeitet werden:

- der Durchführung eines Vertrags,
- bei Vorliegen einer gesetzlichen Grundlage,
- mit Einwilligung durch Sie oder einer durch Sie bevollmächtigten Person oder
- bei einem überwiegenden bzw. berechtigten Interesse der Mobiliar an der Datenbearbeitung, d.h. insbesondere um die vorstehend unter Ziff. 5 beschriebenen Zwecke und damit verbundenen Ziele zu verfolgen und entsprechende Massnahmen durchführen zu können.

9. «Meine Mobiliar» Kundenportal und App

Als Versicherungsnehmer bietet Ihnen das «Meine Mobiliar»-Kundenportal und die App die Möglichkeit, Schadenmeldungen zu erfassen und den Schadenstatus zu verfolgen.

Bitte beachten Sie bei der Nutzung des «Meine Mobiliar» Kundenportals die dort aufgeschaltete Datenschutzerklärung für Internetseiten.

10. Elektronische Kommunikation

Bei der elektronischen Kommunikation (z.B. via E-Mail, SMS, Messenger, Social Media) beachten Sie bitte, dass diese allgemein nicht verschlüsselt erfolgt. Daten können von Dritten abgefangen und manipuliert werden oder verloren gehen. Die Mobiliar trifft zwar geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um dies innerhalb der Mobiliar Systeme zu verhindern. Ihr Endgerät (Computer, Smartphone etc.) sowie der genutzte Dienst befinden sich aber ausserhalb des durch die Mobiliar kontrollierbaren Sicherheitsbereichs. Es obliegt Ihnen als Nutzer des Internets, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu informieren und geeignete Massnahmen (z.B. aktueller Virenschutz etc.) zu treffen. Soweit Sie mit der Mobiliar nicht

via gesicherte Kommunikationsmittel kommunizieren, sind Sie sich bewusst, die mit diesem Kommunikationsmittel verbundenen Risiken zu tragen. **Die Haftung der Mobiliar wird in diesem Rahmen, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.**

11. Daten von Dritten

Die von der Mobiliar bearbeiteten Personendaten stammen primär von Ihnen persönlich (z.B. Schadenmeldung, Ihre Schadenersatzforderungen). Personendaten können jedoch mit personenbezogenen und nicht personenbezogenen Informationen aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. dem Internet), von Amtsstellen, Finanzinstituten, Wirtschafts- und Kreditauskunfteien, Privat-, Kranken- und Sozialversicherern sowie von SVV Solution AG (einer Gesellschaft des schweizerischen Versicherungsverbands SVV; dazu Ziff. 12.8) ergänzt oder abgestimmt werden. Für gewisse Zwecke (z.B. zur Schadenregulierung) können Personendaten und weitere Angaben auch von anderen Beteiligten und deren Versicherungen erhoben werden. Weiter können Personendaten unter Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Voraussetzungen auch von Unternehmen der Gruppe Mobiliar (Versicherungs- sowie Nichtversicherungsgesellschaften), Kooperationspartnern und Beteiligungsgesellschaften erhoben und mit bestehenden Daten abgeglichen werden. Darunter fallen auch Daten über die Nutzung derer Internetseiten.

Zweck davon ist etwa, dass bestehende Daten auf deren Richtigkeit überprüft werden, um die optimale Datenqualität sicherzustellen, vertragliche Leistungen zu erbringen (insbesondere zur Abwicklung von Schadenfällen), mögliche Versicherungsmissbräuche aufzudecken und zu verhindern sowie allgemein Prozesse zu optimieren. Dazu können etwa die im Abschnitt hiavor erwähnten Kategorien von Personendaten beschafft werden.

Unter Umständen ist es auch erforderlich, dass die Mobiliar oder ihre Dienstleister z.B. zur Risikoprüfung im Rahmen des Vertragsabschlusses, zur Prüfung der Versicherungsdeckung sowie im Rahmen der Schadenbearbeitung Daten von Dritten erhältlich macht (z.B. Ihrem Arzt, Therapeuten, Spital, Sozial- und Krankenversicherungen, Vor-, Mit- und Rückversicherer, weiteren Privatversicherern oder mit den zuständigen Behörden). Sofern erforderlich werden diese Dritten durch den Betroffenen von ihrer Geheimhaltungspflicht gegenüber der Mobiliar entbunden. Die Entbindung von der Geheimhaltungspflicht erteilen Sie in der Regel im Rahmen des Schadenbearbeitungsprozesses. Diese Befreiung ist für die Erbringung der Leistungen im Schadenfall zwingend erforderlich. Im Bereich der obligatorischen Unfallversicherung sind die medizinischen Leistungserbringer von Gesetzes wegen zur Auskunft gegenüber dem Versicherer verpflichtet (Art. 54a UVG und Art. 54a UVG).

12. Empfänger von Daten

Ein Empfänger von Daten ist jeder, dem Personendaten übermittelt oder zugänglich gemacht werden. Dabei kann es sich um Dienstleister handeln, die im Auftrag der Mobiliar Daten bearbeiten, oder Dritte, welche Personendaten zu eigenen bzw. gemeinsamen Zwecken bearbeiten.

In der obligatorischen Unfallversicherung darf die Mobiliar Personendaten nach den gesetzlichen Vorgaben von Art. 97 UVG und Art. 89b UVersG bekannt geben.

12.1 Dienstleister

Dienstleister (z. B. für IT-Lösungen) können unter gewissen Umständen Personendaten im Auftrag der Mobiliar bearbeiten. Sie werden vertraglich zur Einhaltung der aktuell geltenden Datenschutzgesetzgebung sowie Geheimhaltung und Vertraulichkeit verpflichtet. Sie dürfen die Daten nur zu vorbestimmten, also nicht zu eigenen Zwecken bearbeiten.

Eine Weitergabe von Personendaten an Empfänger im Ausland erfolgt nur, wenn diese angemessenen Datenschutzgesetzen unterliegen. Sofern Daten an einen Dienstleister in ein Land ohne angemessenen Datenschutz übermittelt werden, wird durch vertragliche Garantien ein angemessener Datenschutz sichergestellt oder ausnahmsweise auf Ihre Einwilligung abgestützt. Dazu verwenden wir i. d. R. die von der Europäischen Kommission und dem schweizerischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) ausgestellten oder anerkannten Standardvertragsklauseln (weitere Angaben dazu und eine Kopie dieser Klauseln finden Sie unter <https://www.edoeb.admin.ch/de/bekanntgabe-von-personendaten-ins-ausland>), soweit der Empfänger nicht bereits einem gesetzlich anerkannten Regelwerk zur Sicherstellung des Datenschutzes unterliegt und wir uns nicht auf eine Ausnahmebestimmung stützen können. Eine Ausnahme kann namentlich bei Rechtsverfahren im Ausland gelten, aber auch in Fällen überwiegender öffentlicher Interessen oder wenn eine Schadenbearbeitung eine solche Bekanntgabe erfordert, wenn Sie eingewilligt haben oder wenn es sich um von Ihnen allgemein zugänglich gemachte Daten handelt, deren Bearbeitung Sie nicht widersprochen haben. Die Mobiliar kann Dienstleister aus Europa, aber auch anderer Länder beiziehen. Personendaten können folglich weltweit bearbeitet werden. Wenden Sie sich an uns, wenn Sie eine Kopie dieser Standardvertragsklauseln wünschen.

Die Weitergabe von Personendaten an Dienstleister kann gestützt auf ein berechtigtes Interesse, zur Vertragsdurchführung oder auf Grund einer gesetzlichen Grundlage erfolgen. Falls notwendig, wird dazu eine Einwilligung eingeholt.

12.2 Dritte

Personendaten können ausserhalb der obligatorischen Unfallversicherung an Dritte weitergegeben werden, welche die Daten zu eigenen bzw. gemeinsamen Zwecken bearbeiten können. Wir behalten uns diese nachfolgenden Datenbekanntgaben vor. Soweit Datenbearbeitungen gestützt auf die vorliegende Datenschutzerklärung erfolgen, anerkennen Sie, dass diesen Bekanntgaben keine Geheimhaltungsvorschriften entgegenstehen.

Es handelt sich dabei um folgende Kategorien von Dritten im In- und Ausland:

- Versicherungsvermittler und andere Vertragspartner
- Vorsorgeeinrichtungen
- Sachverständige wie Ärzte oder Rechtsanwälte
- Wirtschaftsauskunfteien und andere Informationsstellen
- Vor-, Mit- und Rückversicherer
- Sozial- und Krankenversicherer und weitere Privatversicherer
- Andere an einem Vorfall Beteiligte (z. B. bei mehreren Geschädigten)

- Leasinggesellschaften und Bankinstitute
- Behörden, Amtsstellen und Gerichten
- Andere Parteien in möglichen oder tatsächlichen Rechtsverfahren

Eine Weitergabe von Personendaten an Dritte, wie Nichtversicherungsgesellschaften der Gruppe Mobiliar, Beteiligungsgesellschaften und Kooperationspartner, zur Verwendung für deren eigenen Zwecke (z. B. Marketing) erfolgt nur nach einem entsprechenden Hinweis und gestützt auf Ihre Einwilligung, sofern keine andere Rechtsgrundlage gilt. Es handelt sich dabei um Unternehmen (diese finden Sie unter www.mobiliar.ch/gruppe) und Minderheitsbeteiligungen der Gruppe Mobiliar sowie ihrer Kooperationspartner (diese finden Sie unter www.mobiliar.ch/beteiligungen).

12.3 Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG

Die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern ist eine Gesellschaft der Gruppe Mobiliar. Sie bearbeitet Ihre Personendaten hauptsächlich im Rahmen der Durchführung und Abwicklung der Rechtsschutzversicherung, soweit eine solche Deckung in den Versicherungsprodukten der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG enthalten ist.

Die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG ist zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung verpflichtet und bearbeitet Daten der Mobiliar ausschliesslich zu den von ihr vorgegebenen Zwecken.

Die JurLine der Protekta erteilt telefonische Rechtsauskünfte an Versicherte. Zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung können Gespräche mit der JurLine zu Schulungs- und Supervisionszwecken sowie zur Qualitätssicherung von Vorgesetzten und Mitarbeitenden zeitgleich mitgehört werden. Diesfalls werden Sie vor Beginn des Gesprächs darüber informiert.

Die Datenbearbeitung erfolgt gestützt auf die Durchführung eines bestehenden Versicherungsvertrages oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen.

12.4 Generalagenturen

Unsere Generalagenturen bearbeiten Personendaten im Rahmen der Prüfung von Leistungsfällen und der Schadenabwicklung. Im Rahmen dieser Tätigkeiten als Generalagenturen sind sie für die Bearbeitung der entsprechenden Personendaten mit uns gemeinsam verantwortlich. Wir haben mit ihnen vereinbart, dass wir uns jeweils um die Beantwortung datenschutzrechtlicher Anliegen z. B. nach Ziff. 15 kümmern, und Sie erleichtern uns die effiziente Bearbeitung dieser Anliegen, wenn Sie sich dafür an die Kontakte unter Ziff. 2 wenden.

Die Datenbearbeitung erfolgt gestützt auf die Durchführung eines bestehenden Versicherungsvertrages oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen.

12.5 Mobi24 AG

Die Mobi24 AG, Bundesgasse 35, 3011 Bern (nachfolgend «Mobi24»), als Teil der Gruppe Mobiliar, ist das Contact Center der Gruppe Mobiliar und stellt die Erreichbarkeit die Assistance- und Contact Center Dienstleistungen für die Kunden der Mobiliar sicher.

Mobi24 bearbeitet Ihre Daten im Rahmen

- der Assistance-Dienstleistungen (Soforthilfe in der Fahrzeug-, Personen-, Objekt- und IT-Assistance),
- der Contact Center Dienstleistungen (Schaden und Vertrieb) ausserhalb der Öffnungszeiten der Generalagenturen der Mobiliar
- der Hilfeleistungen auf allen digitalen Kundenzugängen für die Kunden der Mobiliar (Digitaler Kundensupport)
- der Beantwortung von Betroffenenbegehren nach Ziff. 15, die Sie an uns adressiert haben.

Zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung werden Gespräche mit Mobi24 zu Schulungszwecken sowie Qualitäts- und Beweiszielen aufgezeichnet. Für den allfälligen weiteren Gebrauch der Aufzeichnungen (z. B. für interne Schulungen) nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden Ihre Telefonnummer, Name und Vorname anonymisiert.

Bei einem Anruf an Mobi24 werden Ihre Personendaten basierend auf einem bestehenden Versicherungsvertrag sowie unter Umständen zur Wahrung unserer berechtigten Interessen bearbeitet.

12.6 XpertCenter AG

Die XpertCenter AG, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern (nachfolgend «XpertCenter»), als Teil der Gruppe Mobiliar, ist ein auf die Erbringung von Services in der Schadenerledigung spezialisiertes Kompetenzzentrum der Mobiliar.

XpertCenter bearbeitet Ihre Daten im Rahmen des Schadenmanagements (Motorbusiness, Regress, Case Management und Auslandschaden) von Versicherungsfällen und zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch.

Die XpertCenter ist zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung verpflichtet und bearbeitet Daten der Mobiliar ausschliesslich zu den von ihr vorgegebenen Zwecken.

Die Datenbearbeitung erfolgt gestützt auf die Durchführung eines bestehenden Versicherungsvertrages oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen.

12.7 Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG

Die Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG, Monbijoustrasse 5, 3011 Bern, als Teil der Gruppe Mobiliar, ist ein auf das Risk Engineering und das technische Risk Management spezialisiertes Beratungsunternehmen.

Die Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG bearbeitet Ihre Daten hauptsächlich im Rahmen einer Risikoprüfung beim Vertragsabschluss und/oder während der Vertragsdauer.

Die Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG ist zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung verpflichtet und bearbeitet Daten der Mobiliar ausschliesslich zu den von ihr vorgegebenen Zwecken.

Die Datenbearbeitung erfolgt gestützt auf die Durchführung eines bestehenden Versicherungsvertrages oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen.

12.8 SVV Solution AG

12.8.1 CarClaims-Info

Bei der Schadenfallbearbeitung im Zusammenhang mit einer Motorfahrzeugversicherung werden fahrzeug- und schadenbezogene Daten der/des betreffenden Fahrzeuge/s an die Datenbank «CarClaims-Info» der SVV Solution AG (Gesellschaft des schweizerischen Versicherungsverbands SVV), Conrad-Ferdinand-Meyer-Strasse 14, 8002 Zürich, übermittelt und mit der Datenbank abgeglichen. In die Datenbank «CarClaims-Info» melden die Mehrzahl der Schweizer Versicherungsunternehmen insbesondere die folgenden Daten: Schadendatum, Fahrgestell- und Stammnummer, Unfallursache, Regulierungsbetrag, Teil- oder Totalschaden. Dies trägt dazu bei, ungerechtfertigte Schadenleistungen zu verhindern. Bei begründetem Verdacht kann über diese Datenbank ein entsprechender Datenaustausch zwischen den involvierten Gesellschaften erfolgen. Diese Datenbearbeitung erfolgt basierend auf der Durchführung des Versicherungsvertrages sowie im berechtigten Interesse der Missbrauchsbekämpfung und dem Schutz des Versichertenkollektives.

12.8.2 Clearingstelle

Zur Erteilung der Versicherungsnachweise und Halterinformationen besteht ein elektronischer Datenaustausch mit den Strassenverkehrsämtern und Zulassungsbehörden, wobei die SVV Solution AG eine für die beteiligten Schweizer Versicherungsunternehmen gemeinsame Clearingstelle betreibt. Der Datenzugriff ist auf Daten der Mobiliar beschränkt.

12.8.3 Hinweis- und Informationssystem (HIS)

Zur Prävention und zur Aufdeckung von Versicherungsmissbrauch im Bereich Nichtleben ausserhalb der obligatorischen Unfallversicherung ist die Mobiliar am Hinweis- und Informationssystem (HIS) der SVV Solution AG angeschlossen.

In das HIS werden durch die am HIS teilnehmenden Gesellschaften Personen eingetragen, die in einem Schadenfall einen im Betriebsreglement zum HIS konkret definierten Einmeldegrund (z. B. Versicherungsbetrug) erfüllt haben. Dazu findet ein beschränkter Austausch von Personendaten (u. a. Kontaktdaten, Geburtsdatum, Einmeldegrund) mit den am HIS beteiligten Versicherungsunternehmen statt. Jede Person wird gegebenenfalls schriftlich über ihre Einmeldung informiert. Die weiteren Einmeldegründe und bearbeiteten Personendaten finden Sie über den unten aufgeführten Link.

Im Rahmen der Schadenabwicklung kann die Mobiliar eine Abfrage im HIS vornehmen und anhand der übermittelten Daten prüfen, ob zu Ihrer Person aufgrund einer früheren Einmeldung Informationen gespeichert sind. Erhält die Mobiliar einen entsprechenden Hinweis, kann sie ihre Leistungspflicht vertieft prüfen. Mit Ihrer Zustimmung können im Fall eines positiven Abfrageergebnisses damit zusammenhängende Daten auch direkt unter den teilnehmenden Versicherern ausgetauscht werden. Versicherungsleistungen werden nicht einzig gestützt auf eine Rückmeldung aus HIS abgelehnt.

Der Betrieb von HIS richtet sich nach einem Betriebsreglement. Weitere Informationen zum HIS finden Sie unter <https://www.svvolution.ch/systeme/his/>. Diese Datenbearbeitung erfolgt basierend auf der Durchführung des Versicherungsvertrages sowie im berechtigten Interesse der Missbrauchsbekämpfung und dem Schutz des Versichertenkollektives.

13. Speicherdauer

Die Mobiliar bearbeitet Ihre Personendaten, solange dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist. Danach werden Ihre Personendaten grundsätzlich gelöscht oder anonymisiert. Ihre Personendaten können jedoch darüber hinaus weiterbearbeitet werden, etwa wegen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder für die Zeit, in der Ansprüche gegen die Mobiliar geltend gemacht werden können. Die Speicherdauer richtet sich dabei massgeblich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen resp. nach der Dauer, in welcher Ansprüche gegen die Mobiliar geltend gemacht werden können.

14. Datensicherheit

Die Mobiliar trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen, um Ihre Personendaten gegen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Diese Massnahmen orientieren sich an den internationalen Standards und werden entsprechend regelmässig überprüft und wenn nötig angepasst.

15. Rechte der betroffenen Personen

Werden Ihre Personendaten durch die Mobiliar bearbeitet, können Sie im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts jederzeit und grundsätzlich kostenlos die nachfolgenden Rechte geltend machen.

Bitte beachten Sie, dass wir zu Beweis Zwecken Ihre Personendaten bezüglich eines solchen Begehrens während drei Jahren aufbewahren.

15.1 Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, über Ihre von der Mobiliar bearbeiteten Personendaten Auskunft zu erhalten. Ihr Auskunftsbegehren können Sie schriftlich an die unter «Kontakt» (Ziff. 2) aufgeführte Adresse einreichen.

Damit wir Ihr Begehren bearbeiten können, bitten wir Sie, uns einen Identitätsnachweis (d.h. eine Kopie Ihrer ID oder Ihres Passes) zuzustellen sowie Ihre Adresse für den Postversand zu nennen. Sobald uns diese Informationen vorliegen, werden wir Ihr Begehren bearbeiten. Falls Sie uns Personendaten via E-Mail übermitteln, beachten Sie bitte Ziff. 8. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen daher, den Postweg zu nutzen.

15.2 Recht auf Berichtigung

Die Mobiliar ist bemüht, Ihre Daten möglichst aktuell und richtig zu halten. Sollten wir trotzdem falsche Personendaten über Sie gespeichert haben, werden wir diese auf Ihre Aufforderung hin gerne berichtigen.

15.3 Recht auf Widerspruch

Sie haben das Recht, einer Bearbeitung Ihrer Personendaten, die nicht zwingend für die Vertragsdurchführung notwendig ist, nicht auf Grund einer gesetzlichen Grundlage zu erfolgen hat oder ohne Vorliegen eines überwiegenden bzw. berechtigten Interessens der Mobiliar erfolgt, mit sofortiger Wirkung für die Zukunft zu widersprechen. Im Anwendungsbereich der DSGVO haben Sie zudem das

Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, sofern ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäss Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden und soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben.

15.4 Recht auf Löschung und Einschränkung

Sie haben das Recht, das Löschen Ihrer personenbezogenen Daten sowie die Einschränkung der Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.

15.5 Recht auf Datenübertragung

Sie haben unter Umständen das Recht, Ihre Personendaten in einem gängigen elektronischen Format zu verlangen oder an einen anderen Verantwortlichen (z. B. ein anderes Versicherungsunternehmen) übertragen und/oder herausgeben zu lassen.

Damit wir Ihr Begehren bearbeiten können, bitten wir Sie, uns einen Identitätsnachweis (d. h. eine Kopie Ihrer ID oder Ihres Passes) zuzustellen sowie Ihre Adresse für den Postversand zu nennen. Sobald uns diese Informationen vorliegen, werden wir Ihr Begehren bearbeiten. Falls Sie uns Personendaten via E-Mail übermitteln, beachten Sie bitte Ziff. 10. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen daher, den Postweg zu nutzen.

15.6 Weitere Rechte

Bei einer möglichen Verletzung Ihrer Datenschutzrechte können Sie sich an die zuständige Datenschutzbehörde wenden. Die zuständige Aufsichtsbehörde in der Schweiz ist:

Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter
Feldeggweg 1, 3003 Bern, Schweiz

Die zuständige Aufsichtsbehörde im Fürstentum Liechtenstein ist:

Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein
Kirchstrasse 8, Postfach 684, 9490 Vaduz,
Fürstentum Liechtenstein

Wenn wir Sie über eine automatisierte Entscheidung informieren (Ziff. 6), haben Sie das Recht, ihren Standpunkt darzulegen und zu verlangen, dass die Entscheidung von einer natürlichen Person überprüft wird. Sie haben zudem das Recht, eine Einwilligung zu widerrufen, soweit unsere Bearbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht. Ein Widerruf einer Einwilligung wirkt nur für weitere Bearbeitungen und nur, wenn wir uns für die weitere Bearbeitung der betroffenen Daten auf keine andere Rechtsgrundlage stützen können.

16. Änderungsvorbehalt

Diese Datenschutzerklärung kann den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und der konkreten Datenbearbeitung angepasst werden. Bitte beachten Sie die jeweils aktuell geltenden Datenschutzerklärungen unter www.mobiliar.ch/ds-schaden und www.protekta.ch/ds-schaden oder fragen Sie Ihren zuständigen Schaden-Sachbearbeiter nach der aktuellen Version.

Letztmals aktualisiert am 1. Januar 2026