

Datenschutzerklärung für Versicherungsverträge

Der verantwortungsvolle Umgang mit Ihren Personendaten ist der Protekta ein zentrales Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, wie und wozu wir Personendaten 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 Protekta bekannt geben, weisen Sie diese Personen bitte auf diese «Datenschutzerklärung für Versicherungsverträge» 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:

- **Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG**,
Monbijoustrasse 5, 3011 Bern
- die Generalagenturen der Mobiliar gemäss Ziff. 10.3

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

Die Protekta ist eine Gesellschaft der Gruppe Mobiliar.

Bitte beachten Sie, dass zusätzlich spezifische Datenschutzerklärungen gelten können. Dies gilt etwa für die Rechtsfallbearbeitung, die Nutzung der Internetseiten, wozu Sie unter www.protekta.ch/datenschutz entsprechende Hinweise finden.

2. Kontakt

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

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 Protekta 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 Protekta 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. 13.

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 Vertragsabwicklung ergeben, durch die Protekta bearbeitet werden:

- Angaben zur versicherten Person und/oder zum Vertragspartner 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;
- 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 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;
- allfällige Schadensdaten wie Schadensanzeigen, eingereichte Unterlagen, Abklärungsberichte, Rechnungsbelege, Daten betreffend geschädigten und weiteren am Schadenfall beteiligten Drittpersonen.

4.2 Besonders schützenswerte Personendaten

Besonders schützenswerte Personendaten (damit ist auch der Begriff «besondere Kategorien von personenbezogenen Daten» umfasst) können je nach Versicherungsprodukt für die Antragsprüfung sowie die Erbringung der vertraglichen Leistungen bearbeitet werden. Es handelt sich dabei insbesondere etwa um Gesundheitsdaten. Diese Personendaten werden z. B. bearbeitet zur Risikoprüfung im Rahmen des Vertragsabschlusses, Erbringung von vertraglichen Leistungen oder um die allenfalls daraus resultierenden rechtlichen Ansprüche der Protekta durchzusetzen. Die Bearbeitung dieser Daten erfolgt zur Anbahnung und Durchführung eines Vertrags.

5. Bearbeitungszwecke

Die Protekta bearbeitet Ihre Personendaten, sofern diese zur Erfüllung des konkreten Versicherungsvertrags und Erbringung möglicher Zusatzleistungen nötig sind. Ihre Personendaten werden dabei unter Einhaltung der jeweils geltenden rechtlichen Voraussetzungen nur zu jenen Zwecken bearbeitet, die Ihnen (z. B. beim Vertragsabschluss) angegeben worden sind oder aus den Umständen ersichtlich sind.

a. Ihre Personendaten können insbesondere zu folgenden Zwecken bearbeitet werden:

Zur Vertragserfüllung oder zur Durchführung vorvertraglicher Massnahmen:

- Beratungs- und Betreuungstätigkeiten, generell Kommunikation mit betroffenen Personen und Dritten
- Durchführen von Antrags- und Offertprozessen
- Risikoprüfungen (z. B. von Anträgen)
- Definieren von Prämien via Risikoprofil
- Bonitätsprüfung (z. B. bei Vertragsanbahnung)
- Kundenpflege
- Beantwortung von Anfragen und Begehren sowie deren Auswertung
- Datenübermittlung an interne und externe Stellen (z. B. Generalagenturen oder Dienstleister)
- Austausch von Daten mit Dienstleistern und Dritten
- Austausch mit Behörden (z. B. bei Verdacht auf Geldwäscherei)
- Sicherstellen der Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer und interner Regeln
- Bekämpfung von Fehlverhalten, Missbrauch, Vergehen und Verbrechen
- Allgemeines Anbieten und Erbringen von Versicherungsdienstleistungen (z. B. Schadenabwicklung)

- Rechnungsstellung und Abwicklung
- Verwaltung bestehender Verträge
- Prüfung des Versicherungsschutzes
- Bearbeitung von Versicherungs- und Leistungsfällen
- Durchsetzung und Abwehr von Regress- und anderen Forderungen
- Schutz vor Versicherungsmissbrauch
- Teilnahme und Mitwirkung bei gerichtlichen oder behördlichen Verfahren
- Sicherheit und Schutz sämtlicher Daten, Geheimnisse und Vermögenswerten

Zur Wahrung berechtigter Interessen:

- Durchführen von Kundenumfragen sowie deren Auswertung (z. B. zum Nachvollzug von Kundenverhalten, -aktivitäten, -vorlieben und -bedürfnissen)
- 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
- Erstellen von Kundensegmenten und -profilen
- Interne Schulungs- und Sicherheitszwecke (z. B. aufgezeichnete Telefongespräche)
- Schutz von Personen, Systemen und Geschäftsgebäuden der Protekta (z. B. via Videoüberwachung)
- Aufrechterhalten der Organisation des Geschäftsbetriebs

b. Die Protekta kann Ihre Personendaten gemäss Ihren Angaben im Antrag oder im «Einwilligungsportal» zudem zu folgenden Marketingzwecken bearbeiten:

- Marketing für Versicherungsprodukte der Gruppe Mobiliar (zu den Versicherungsgesellschaften der Gruppe Mobiliar gehören: Schweizerische Mobiliar Versicherungs-Gesellschaft AG, Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG, Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG und SwissCaution SA.)
- Zustellung von versicherungergänzenden Angeboten der zur Gruppe Mobiliar gehörende Gesellschaften. Diese Gesellschaften finden sich unter mobiliar.ch/gruppe.
- Zustellung von Angeboten von Minderheitsbeteiligungen und Kooperationspartnern der Gruppe Mobiliar. Diese finden sich unter mobiliar.ch/beteiligungen.

Als Kunde können Sie die zukünftige Bearbeitung Ihrer Daten zu Marketingzwecken im «Einwilligungsportal» der Mobiliar (<https://secure.mobiliar.ch/b2c-useraccount/preference-center>) selbständig verwalten oder sich dafür an Ihre Generalagentur der Mobiliar wenden. Für die Datenbearbeitung ist jeweils Ihre letztmalig abgegebene Einwilligung massgebend.

5.1 JurLine

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 zeitlich 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.

5.2 Marketing

Unter «Marketing» werden sämtliche Tätigkeiten verstanden, anhand derer potenzielle Kunden gewonnen, bestehende Kundenbeziehungen ausgebaut oder ehemalige Kundenbeziehungen wiedergewonnen werden sollen, indem deren Bedürfnisse und Verhalten analysiert und bestehende Produkte angeboten oder neue Produkte und Dienstleistungen der Gruppe Mobiliar auch ohne Versicherungskontext entwickelt werden. Darunter fallen auch Massnahmen zur Kundenbeziehungspflege von bestehenden Kunden. Dies beinhaltet die Analyse Ihrer Daten, die wir im Rahmen der Vertragsdurchführung bearbeiten, auch hinsichtlich versicherungsfremder Produkte und Dienstleistungen von Unternehmen der Gruppe Mobiliar sowie die anschliessenden Marketingmassnahmen. Sie können dieser Datenbearbeitung jederzeit gemäss Ziff. 13.3 widersprechen.

Damit wir bestehende, potenzielle und ehemalige Kunden durch Marketingmassnahmen ansprechen können, die diese besonders interessieren könnten, bearbeiten wir neben Angaben zum Namen und den Kontaktangaben auch weitere Daten, die uns helfen, den Kreis der Adressaten, den Inhalt und den Versand von Marketingmitteilungen zu bestimmen oder zu personalisieren. Wir ziehen dazu auch Daten aus der Analyse bestehender Verträge, von Kundenkontakten, von anderen Interaktionen mit uns (z. B. des Nutzungsverhaltens auf Internetseiten) und aus anderen auch öffentlichen Quellen bei. Dazu können wir auch ein Profiling durchführen (Ziff. 5.4).

Marketingmassnahmen werden gestützt auf das berechtigte Interesse der Protekta durchgeführt. Dort wo nötig, wird Ihre Einwilligung im Antrag oder im «Einwilligungsportal» eingeholt.

5.3 Newsletter und E-Mail-Marketing

Wir nutzen den Kommunikationskanal E-Mail/Newsletter für den Versand von für Sie individuell zugeschnittenen Angeboten oder relevanten Informationen. Wir nutzen zudem E-Mail-Notifikationen für Bestell- und Versandbestätigungen, welche dem Empfänger automatisch zugestellt werden. Bei allen Arten von Newsletter/E-Mail werden die von Ihnen angegebenen Personendaten (z. B. Name, Vorname, E-Mail-Adresse) für eine personalisierte Ansprache erhoben.

Beim Versand via E-Mail, Push-Nachrichten und anderen elektronischen Kanälen können wir auch Angaben über die Reaktion auf Mitteilungen bearbeiten (z. B. ob ein Newsletter/Werbemail empfangen und geöffnet wurde), um für Sie interessante Meldungen zu erkennen und unsere Massnahmen für Sie zu optimieren. Zudem kann die Nutzung einer Internetseite der Protekta analysiert werden, die über einen Link in der E-Mail besucht wurde. Diese Information nutzen wir, um den Erfolg einer Kampagne zu messen.

Newsletter können mit Ihrer Einwilligung sowie unter bestimmten Umständen auf Grund eines berechtigten Interesses versendet werden. Sie haben in jedem Newsletter die Möglichkeit, dem Erhalt von weiteren Newslettern zu widersprechen oder eine dafür erteilte Einwilligung zu widerrufen. Benutzen Sie dazu den im jeweiligen Newsletter vorgesehenen Link.

5.4 Profiling und automatisierte Einzelentscheidung

Unter Profiling wird die automatisierte Bearbeitung von Personendaten verstanden, um bestimmte persönliche Aspekte oder das Verhalten zu analysieren oder vorherzusagen. Dadurch können etwa Kunden individueller betreut und beraten oder Angebote besser auf einzelne Kundenbedürfnisse

abgestimmt werden. Profiling kann zu Marketingzwecken eingesetzt werden, um Werbung nur an jene Personen zu richten, die sich dafür interessieren könnten.

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 Einzelentscheidung durch. Wir werden Sie gesondert informieren, sollten wir automatisierte Einzelentscheidung in Einzelfällen einsetzen. In einem solchen Fall haben Sie die Möglichkeit, diesen Entscheid manuell durch einen Mitarbeiter der Protekta überprüfen zu lassen. Mehr Informationen dazu finden sich unter Ziff. 13.6.

6. Grundlagen für die Bearbeitung von Personendaten

Ihre Personendaten können auf Grund folgender Grundlagen bearbeitet werden:

- der Anbahnung oder 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 Protekta 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.

7. «Meine Mobiliar» Kundenportal und App

Das «Meine Mobiliar» Kundenportal und die App bieten Ihnen jederzeit und papierlos einen Überblick über Ihre Versicherungen. Insbesondere können Sie auf Ihre Versicherungsdokumente zugreifen, Schadenmeldungen erfassen, Adressänderungen übermitteln, Ihre Beraterin oder Ihren Berater kontaktieren oder Vollmachten erteilen. Zudem können Sie im «Einwilligungsportal» die Bearbeitungen Ihrer Daten zu Marketingzwecken verwalten.

Dieses Kundenportal und die App werden von der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG betrieben und verwaltet. Bitte beachten Sie bei der Nutzung des «Meine Mobiliar» Kundenportals die dort aufgeschaltete Datenschutzerklärung. Damit im Kundenportal und in der App Ihre Verträge mit der Protekta dargestellt werden können, werden Ihre Daten mit der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG ausgetauscht.

Die Datenbearbeitung im Rahmen der Nutzung des Kundenportals erfolgt zur Durchführung des Vertrags sowie in unserem berechtigten Interesse zur Analysierung und Optimierung des Kundenportals, der App sowie Marketing.

8. 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 Protekta trifft zwar geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um dies innerhalb der Protekta-Systeme zu verhindern. Ihr Endgerät (Computer, Smartphone

etc.) sowie der genutzte Dienst befinden sich aber ausserhalb des durch die Protekta 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 Protekta nicht via gesicherte Kommunikationsmittel kommunizieren, sind Sie sich bewusst, die mit diesem Kommunikationsmittel verbundenen Risiken zu tragen. Die Haftung der Protekta wird in diesem Rahmen, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

9. Daten von Dritten

Die von der Protekta bearbeiteten Personendaten stammen primär von Ihnen persönlich (z. B. beim Abschluss eines Vertrags). 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 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), Beteiligungsgesellschaften und Kooperationspartnern 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, Anträge zu überprüfen (z. B. für Risikoabklärungen), vertragliche Leistungen zu erbringen (z. B. zur Abwicklung von Schadenfällen), mögliche Versicherungsmissbräuche aufzudecken und zu verhindern, allgemein Prozesse zu optimieren sowie zu Marketingzwecken (Ziff. 5.2). Dazu können etwa die in Ziff. 4 hiervoor erwähnten Kategorien von Personendaten beschafft werden.

Unter Umständen ist es auch erforderlich, dass die Protekta 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 Rückversicherern, weiteren Privatversicherern oder mit den zuständigen Behörden). Sofern erforderlich werden diese Dritten durch den Betroffenen von ihrer Geheimhaltungspflicht gegenüber der Protekta entbunden. Die Entbindung von der Geheimhaltungspflicht erteilen Sie in der Regel im Rahmen des Schadenbearbeitungsprozesses oder des Vertragsabschlusses. Diese Befreiung ist für die Erbringung der vertraglichen Leistungen zwingend erforderlich.

10. 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 Protekta Daten bearbeiten, oder Dritte, welche Personendaten zu eigenen bzw. gemeinsamen Zwecken bearbeiten.

10.1 Dienstleister

Dienstleister (z. B. für IT-Lösungen) können unter gewissen Umständen Personendaten im Auftrag der Protekta bearbeiten. Sie werden vertraglich zur Einhaltung der aktuell geltenden Datenschutzgesetzgebung sowie zur 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 Vertragsabwicklung 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 Protekta kann Dienstleister aus Europa, aber auch anderer Ländern beziehen. 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 Vertragsanbahnung und/oder -durchführung oder auf Grund einer gesetzlichen Grundlage erfolgen. Falls notwendig, wird dazu eine Einwilligung eingeholt.

10.2 Dritte

Personendaten können an Dritte weitergegeben werden, welche die Daten zu eigenen 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. in Schadenfällen)
- Behörden, Amtsstellen und Gerichte
- Andere Parteien in möglichen oder tatsächlichen Rechtsverfahren
- Leasinggesellschaften und Bankinstitute

Eine Weitergabe von Personendaten an Dritte, wie Nichtversicherungsgesellschaften der Gruppe Mobiliar, Beteiligungsgesellschaften und Kooperationspartner, zur Verwendung für deren eigenen Zwecke (z. B. Marketing, Case Management) 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 mobilier.ch/gruppe) und Minderheitsbeteiligungen der Gruppe Mobiliar sowie ihrer Kooperationspartner (diese finden Sie unter mobilier.ch/beteiligungen).

10.3 Generalagenturen

Die Generalagenturen der Mobiliar bearbeiten Personendaten im Rahmen der Anbahnung und Abwicklung von Verträgen, einschliesslich von Beratungs- und Betreuungstätigkeiten, Antrags- und Offertprozessen sowie Risikoprüfungen. Im Rahmen dieser Tätigkeiten als Generalagenturen sind sie für die Bearbeitung der entsprechenden Personendaten mit uns gemeinsam verantwortlich. Bei datenschutzrechtlichen Anliegen z. B. nach Ziff. 13 erleichtern Sie 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.

10.4 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 sowie die Contact Center Dienstleistungen für die Kunden der Protekta sicher.

Mobi24 bearbeitet Ihre Daten im Rahmen der Hilfeleistungen auf allen digitalen Kundenzugängen für die Kunden der Protekta (Digitaler Kundensupport).

Zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung werden Gespräche mit Mobi24 zu Schulungszwecken sowie Qualitäts- und Beweiszwecken aufgezeichnet. Die Daten aus Gesprächen mit Mobi24 werden nach 6 Monaten automatisch gelöscht. Für den allfälligen weiteren Gebrauch der Aufzeichnungen (z. B. für interne Schulungen) werden Ihre Telefonnummer, Name und Vorname anonymisiert.

Bei einem Anruf an Mobi24 werden Ihre Personendaten basierend auf einem bestehenden Versicherungsvertrag sowie unter Umständen eines berechtigten Interesses bearbeitet.

10.5 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 von Versicherungsfällen, hauptsächlich für die Erstellung von Fahrzeugexpertisen.

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

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

10.6 Weitergabe von Daten zu Marketingzwecken

Als Kunde können Sie die zukünftige Weitergabe Ihrer Daten zu Marketingzwecken im «Einwilligungsportal» der Mobiliar (<https://secure.mobilier.ch/b2c-useraccount/preference-center>) selbständig verwalten oder sich dafür an Ihre Generalagentur der Mobiliar wenden.

Die Protekta kann Ihre Daten gemäss Ihren Angaben im Antrag oder im «Einwilligungsportal» an folgende Empfänger weitergeben, damit sie diese zu eigenen Marketingzwecken bearbeiten:

- die Versicherungsgesellschaften der Gruppe Mobiliar (Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Schweizerische Mobiliar Lebensversicherung-Gesellschaft AG, Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG und SC, SwissCaution SA
- weitere Gesellschaften der Gruppe Mobiliar (diese Gesellschaften finden sich unter mobilier.ch/gruppe)
- Minderheitsbeteiligungen und Kooperationspartner der Gruppe Mobiliar (diese finden sich unter mobilier.ch/beteiligungen).

11. Speicherdauer

Die Protekta 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 Protekta geltend gemacht werden können. Die Speicherdauer richtet sich dabei massgeblich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen bzw. nach der Dauer, in welcher Ansprüche gegen die Protekta geltend gemacht werden können.

12. Datensicherheit

Die Protekta 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.

13. Rechte der betroffenen Personen

Werden Ihre Personendaten durch die Protekta bearbeitet, können Sie im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts jederzeit und grundsätzlich kostenlos die nachfolgenden Rechte geltend machen. Bitte beachten Sie, dass wir zu Beweiszwecken Ihre Personendaten bezüglich eines solchen Begehrens während drei Jahren aufbewahren.

13.1 Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, über Ihre von der Protekta 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.

13.2 Recht auf Berichtigung

Die Protekta 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.

13.3 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 Interesses der Protekta 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 so weit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

13.4 Recht auf Löschung und Einschränkung

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

13.5 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. 8. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen daher, den Postweg zu nutzen.

13.6 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 Einzelentscheidung informieren (Ziff. 5.4), 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.

14. Änderungsvorbehalt

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Vertragsbestandteil und kann den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und der konkreten Datenbearbeitung angepasst werden. Bitte beachten Sie die jeweils aktuell geltenden Datenschutzerklärungen unter www.protekta.ch/ds-vertraege oder fragen Sie Ihren Versicherungsberater nach der aktuellsten Version.

Letztmals aktualisiert am 1. Januar 2026.