Notice explicative sur la protection des données chez ERV.

Annexe relative aux affaires d'assurance.

Edition mars 2026

1 Remarques préliminaires

Par la présente notice explicative sur la protection des données, ERV vous informe, en votre qualité de personne intéressée, de proposant·e, de preneuse ou preneur d'assurance, d'assuré·e, de co-assuré·e, d'ayant droit économique et/ou d'autre personne concernée (par ex. destinataire de la correspondance, membre de la famille, payeuse ou payeur de primes, détenteur·trice de véhicule, lésé·e, bénéficiaire, participant·e à des contrats, personne de contact ou représentant·e d'un autre assureur, d'un·e client·e, d'un partenaire ou d'un fournisseur), du traitement de vos données personnelles.

Toutes les données à caractère personnel qu'ERV reçoit de votre part sont «traitées», c'est-à-dire collectées ou obtenues, enregistrées, conservées, utilisées, transmises ou communiquées, adaptées, archivées ou effacées, respectivement détruites, conformément à la législation sur la protection des données en vigueur.

Par «données à caractère personnel», on entend les données qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable, c'est-à-dire qui permettent de tirer des conclusions sur son identité au moyen des données elles-mêmes ou de données supplémentaires correspondantes. Les termes «données à caractère personnel» sont utilisés ci-après au même titre que «données personnelles» ou «données». Les «données sensibles» sont une catégorie de données personnelles pour laquelle le droit de la protection des données prévoit des exigences accrues. Sont par exemple considérées comme des données sensibles les données relatives à la santé, les données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les données sur les convictions religieuses ou philosophiques, les données biométriques à des fins d'identification et les données sur l'appartenance à un syndicat.

En complément, les éventuelles particularités des différentes branches d'assurance sont déterminantes. Par conséquent, les explications relatives à la protection des données fournies le cas échéant en relation avec chaque opération (p. ex. demande, conclusion du contrat, traitement d'un sinistre) s'appliquent toujours.

2 ERV en tant que responsable du traitement des données

Les entreprises suivantes sont responsables du traitement des données dans le cadre de leurs activités:

- Européenne Assurances Voyages, succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Suisse

(entreprises désignées conjointement ci-après par «Helvetia»)

Vous trouverez ci-dessous, ainsi que dans la «Liste des destinataires et des États» d'ERV sous www.erv.ch/protectiondesdonnees, dans les conditions générales d'assurance, les conditions générales, ainsi que dans les documents d'assurance finaux, des informations sur les tiers auxquels des données sont transmises et qui sont susceptibles d'être responsables de leur traitement. Pour toute question ou pour exercer des droits à l'égard de ces tiers, il convient de prendre directement contact avec eux.

En cas de questions sur la protection des données et les droits des personnes concernées, celles-ci peuvent s'adresser à ERV en mentionnant le mot-clé «protection des données». Elles peuvent contacter ainsi la conseillère ou le conseiller à la protection des données.

Européenne Assurances Voyages
Protection des données
St. Alban Anlage 56, case postale
4002 Bâle

Tél.: +41 58 280 27 27
Courriel: info@erv.ch

3 Bases juridiques du traitement des données personnelles

La présente notice explicative sur la protection des données a été élaborée selon les exigences de la loi fédérale suisse sur la protection des données («LPD») et du Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données («RGPD») en vigueur. La question de savoir si et dans quelle mesure ces lois sont applicables dépend du cas d'espèce.

ERV peut traiter vos données personnelles conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

«Traiter» signifie tout maniement de données personnelles, quels que soient les moyens et processus utilisés, notamment la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification (y compris la pseudonymisation et l'anonymisation), la communication, l'archivage, l'effacement ou la destruction de données.

Le traitement ne doit pas porter illicitement atteinte à la personnalité des personnes concernées ou peut se fonder sur l'une des bases juridiques suivantes en matière de protection des données:

- Existence d'un contrat avec ERV
- Intérêts légitimes d'ERV
- Loi
- le consentement de votre part ou d'une personne mandatée par vous

Les intérêts légitimes servent à atteindre les objectifs liés aux finalités énumérées dans le chapitre suivant.

4 Finalités du traitement de données

Le traitement de vos données personnelles est indispensable au but commercial d'ERV, à la fourniture de prestations de services et à l'exécution de contrats.

ERV traite les données notamment aux fins suivantes:

- établissement, gestion et traitement des relations contractuelles
- marketing et conseil, suivi et entretien des relations en fonction des besoins
- conformité aux lois, directives et recommandations des autorités et aux règlements internes («compliance») en Suisse et à l'étranger

- études de marché, amélioration des services, de l'exploitation, des produits, suivi du comportement, des activités, des préférences et des besoins, y compris analyse et évaluation de l'utilisation des sites Internet d'ERV
- développement des produits et de l'entreprise, y compris établissement de statistiques spécifiques à l'assurance, p. ex. pour l'élaboration de nouveaux tarifs
- gestion de la clientèle, établissement de profils et entretien des contacts, y compris hors exécution du contrat
- Gestion des risques dans le cadre d'une gestion d'entreprise prudente, y compris de l'organisation et du développement de l'entreprise
- prévention et protection contre la fraude à l'assurance
- garantie de la protection des données, des secrets, des valeurs patrimoniales, des personnes, des systèmes et des bâtiments (par ex. vidéosurveillance)
- Échange d'informations entre les sociétés du Groupe
- Collaboration avec des partenaires commerciaux
- sécurité et contrôle d'accès
- modélisation du portefeuille
- Autres finalités

5 Profilage et décisions individuelles automatisées

Par profilage (ou «profiling»), on entend tout type de traitement automatisé de données personnelles effectué afin d'analyser certains aspects personnels tels que la situation économique, la santé, les centres d'intérêt, le comportement ou le changement de lieu.

Grâce au profilage, ERV peut analyser certains aspects personnels (p. ex. intérêts, préférences, âge, durée de la relation d'affaires, composantes démographiques, comportement en matière de recouvrement, données de solvabilité, pouvoir d'achat, valeur de la clientèle, composantes de loyauté, informations sur les marges, primes, informations sur les sinistres et les prestations, informations générales sur le contrat, durée du contrat, informations sur l'état civil) des personnes concernées, afin qu'ERV puisse soumettre des recommandations individualisées sur les produits ou d'autres offres, ainsi que pour améliorer l'expérience client, mais aussi pour identifier les risques d'abus et de sécurité. En utilisant des procédures d'analyse de données à partir des données des systèmes de gestion de la clientèle, ERV obtient en outre des informations statistiques pour évaluer le risque de départ et évaluer le pronostic de la relation contractuelle.

Si une décision individuelle entièrement automatisée (par ex. après la saisie de données personnelles lors du dépôt d'une demande) est prise, qui entraîne une conséquence juridique négative ou porte gravement atteinte à la personne concernée, ERV l'en informe et la personne concernée a la possibilité de prendre contact avec ERV pour que les décisions en question soient examinées par une personne physique. Parmi ces décisions figurent la conclusion automatique d'un contrat à certaines conditions, la résiliation automatique d'un contrat ou la détermination automatisée des exclusions de prestations. Sur la base d'informations relatives à un cas d'assurance, ERV pourrait par exemple décider de refuser une obligation de verser des prestations de manière entièrement automatisée. Cependant, les éventuelles décisions entièrement automatisées reposent toujours sur des règles de pondération des informations fixées au préalable par ERV. ERV utilise l'IA pour le prétraitement des sinistres. Ce prétraitement est basé sur une technologie LLM.

6 Catégories de données personnelles

Les données personnelles traitées par ERV comprennent les données qui ont été communiquées par les personnes concernées, qui ont été collectées à leur sujet ou qui sont accessibles au public. Les catégories de données sont les suivantes:

- Données de communication
- Données contractuelles
- Données de référence
- Données bancaires, financières et patrimoniales
- Données concernant les sinistres
- Données concernant la santé
- Données d'inscription
- Données techniques
- Données relatives au comportement et aux préférences
- Données de sécurité, de garantie et de compliance
- Autres données (p. ex. procurations, attestations officielles, etc.)

Elles comprennent également les données qui en découlent.

7 Échange de données personnelles avec des tiers

Pour assurer un déroulement optimal des processus opérationnels et de la conclusion du contrat, de l'exécution du contrat ou de la fourniture des prestations, ERV ou ses mandataires peuvent collecter des données personnelles pertinentes auprès de tiers (p. ex. réassureurs, intermédiaires, employeurs, entreprises de renseignements, fournisseurs de données, sociétés de vente d'adresses, autres assureurs, banques, médecins et fournisseurs de prestations médicales, services administratifs, autorités, experts, avocat·e·s externes, détectives), dans la mesure où cela s'avère nécessaire. Dans ce cadre, ERV peut se procurer notamment les catégories de données suivantes:

- Données de communication
- Données contractuelles
- Données de référence
- Données bancaires, financières et patrimoniales
- Données relatives au comportement et aux préférences
- Données concernant les sinistres
- Données concernant la santé
- Données de sécurité, de garantie et de compliance
- Autres données (p. ex. procurations, attestations officielles)

Les tiers sont expressément libérés de leur obligation de confidentialité vis-à-vis d'ERV et des tiers mandatés par ERV sur la base de la transmission de la proposition d'assurance ou de la déclaration d'un sinistre ou d'une prestation.

Outre la collecte d'informations pertinentes, le déroulement de la conclusion du contrat ou de la fourniture des prestations peut nécessiter la transmission de données personnelles à des tiers. Toutefois, même après leur communication, les données sont soumises aux dispositions de la législation applicable en matière de protection des données. En outre, en fonction de la sensibilité des données et d'autres circonstances, ERV oblige ces tiers à traiter les données de manière appropriée.

Les données peuvent être transmises à des destinataires en Suisse et à l'étranger si les circonstances du traitement l'exigent. Des informations détaillées figurent dans la «Liste des destinataires et des États» d'ERV à l'adresse suivante: www.erv.ch/protectiondesdonnees.

ERV ou le(s) tiers vous informent de manière appropriée sur la collecte de données personnelles.

8 Communication de données personnelles à l'étranger

La transmission de vos données personnelles à des destinataires à l'étranger n'a lieu que si ceux-ci sont soumis à une législation appropriée en matière de protection des données. Si des données sont transmises dans un pays ne disposant pas d'une protection des données appropriée, ERV garantit une protection adéquate en utilisant les clauses contractuelles types de l'UE ou se fonde sur l'exception du consentement, de l'exécution d'un contrat ou de la constatation, de l'exercice et de la défense de prétentions juridiques.

L'annexe «Liste des destinataires et des États» contient de plus amples informations sur les destinataires de données personnelles et énumère les pays vers lesquels ERV transmet des données.

9 Systèmes d'information du secteur de l'assurance

Pour lutter contre la fraude à l'assurance, ERV est reliée aux systèmes d'information centraux Car Claims Info et au système d'informations et de renseignements (HIS) exploités par la société SVV SOLUTION AG.
Les données de véhicules concernés par un sinistre sont enregistrées dans la banque de données Car Claims Info. Du fait de cet échange de données entre les assureurs participants, on peut constater si un sinistre de véhicule déclaré a déjà été payé dans le passé par une autre compagnie d'assurances. Le contrôle de l'historique des sinistres est automatisé. Le potentiel d'abus est mesuré afin d'évaluer les scénarios d'abus.
L'inscription dans le système HIS s'effectue en relation avec des motifs d'inscription prédéfinis relevant du droit des assurances, à l'exception des cas relevant de l'assurance de personnes. Chaque personne est informée par écrit de son inscription.
Ces recueils de données sont enregistrés auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, et les saisies s'effectuent selon un règlement bien défini.
Le propriétaire des bases de données est SVV Solution AG. Vous trouverez de plus amples informations sur le système HIS sous www.svv.ch/his et sur Car Claims Info sous www.svv.ch/cc-info.
ERV est par ailleurs connectée au système CLS-Info. Les données obligatoires relatives aux véhicules et aux personnes clientes d'ERV qui en sont détentrices, exigées par les offices de la circulation conformément à la loi, sont enregistrées dans cette base de données.

10 Durée de conservation des données

ERV traite des données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire à l'accomplissement des finalités précitées. En principe, vos données sont effacées aussitôt qu'elles ne sont plus nécessaires à l'atteinte des finalités susmentionnées. Par ailleurs, ERV enregistre vos données, par exemple lorsque des prescriptions légales relatives à leur conservation l'y obligent. En règle générale, l'obligation légale de conservation est d'au moins 10 ans.
En outre, ERV conserve vos données aussi longtemps que des prétentions peuvent être invoquées à l'encontre d'ERV. Les délais de prescription légaux à cet égard sont compris entre 5 et 20 ans.

11 Mise à disposition de données

La preneuse ou le preneur d'assurance ou l'ayant droit est tenu de mettre à disposition les données nécessaires à l'examen du risque, à l'exécution du contrat et au règlement du sinistre. S'il ou elle ne s'acquitte pas de cette obligation, la conclusion du contrat ou le paiement du sinistre peuvent être refusés en tout ou partie.

12 Sécurité des données

Dans le cadre du traitement de données personnelles, ERV prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'empêcher l'accès et d'autres traitements de données non autorisés. Ces mesures sont axées sur les standards internationaux en la matière; elles sont régulièrement passées en revue dans ce sens et sont adaptées si nécessaire.

13 Droits de la personne concernée

La législation applicable en matière de protection des données accorde certains droits aux personnes concernées lorsque certaines conditions sont réunies:

Droit d'accès aux données
Le droit de demander si ERV traite des données et lesquelles, et d'obtenir une copie des données personnelles en question;

Droit de rectification
le droit de faire corriger, compléter et rectifier les données inexactes;

Droit à l'effacement
Le droit d'exiger l'effacement de données personnelles dans la mesure où ERV n'est plus tenue ou autorisée à les conserver en vertu de la législation et des prescriptions réglementaires en vigueur;

Droit de s'opposer au traitement des données et de retirer son consentement
Le droit de s'opposer au traitement de vos données personnelles, en particulier dans la mesure où le traitement est fondé sur des intérêts légitimes ou sert à la prospection directe, ainsi que le droit de retirer un consentement dans la mesure où le traitement des données repose sur un consentement;

Droit à la portabilité des données
Le droit d'exiger d'ERV la remise de certaines données personnelles dans un format électronique courant ou leur transfert à un autre responsable du traitement;

Droits en cas de décisions individuelles automatisées
Le droit de la personne concernée d'exprimer son point de vue sur les décisions exclusivement automatisées et d'exiger que la décision soit réexaminée par une personne physique;

Droit d'introduire une réclamation
Les personnes concernées ont le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

Si vous souhaitez exercer les droits susmentionnés, vous pouvez prendre contact avec la personne responsable du traitement des données.

La législation applicable vous donne le droit d'obtenir, sur demande, d'autres informations nécessaires à l'exercice de ces droits.

Ces droits sont soumis à des conditions, exceptions ou restrictions selon le droit applicable en matière de protection des données (p. ex. pour protéger des tiers ou des secrets d'affaires).

En cas d'atteinte à vos droits, vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données (en Suisse auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence [www.edoeb.admin.ch], dans l'UE auprès de l'autorité nationale compétente en matière de protection des données).

14 Communication avec ERV

ERV attire l'attention des personnes concernées sur le fait qu'Internet est un réseau mondial, ouvert et accessible à tous. En règle générale, les communications par courriel ont lieu de manière non cryptée et uniquement pendant les heures de bureau habituelles. Il est possible que des données soient perdues, ou interceptées et/ou manipulées par des tiers pour par exemple les faire paraître authentiques. ERV prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles requises afin d'empêcher cela dans les limites du système propre à ERV. Par conséquent, la confidentialité des données ne peut être garantie en cas de transmission de données par courriel. Cet aspect doit être particulièrement pris en compte en cas de transmission de données personnelles sensibles (comme celles concernant la santé). Des courriels peuvent être retardés, supprimés, mal dirigés ou tronqués lors de leur transmission en raison d'erreurs de transmission, de défauts techniques ou d'autres perturbations. Les appareils d'accès externes (PC, smartphone, etc. des utilisatrices et utilisateurs finaux) et certaines parties de l'infrastructure impliquée dans la transmission entre l'expéditeur ou l'expéditrice et ERV se trouvent en dehors du périmètre de sécurité soumis au contrôle d'ERV. Dès lors, il incombe à l'utilisatrice ou l'utilisateur d'Internet de s'informer sur les mesures de sécurité requises et de prendre les mesures correspondantes appropriées (p. ex. anti-virus mis à jour, etc.). ERV n'assume aucune responsabilité pour toute conséquence et tout dommage pouvant résulter de l'échange électronique d'informations et, en particulier, de l'utilisation abusive du système de courrier électronique. ERV se réserve le droit de réclamer une indemnisation à la personne concernée pour tout dommage intentionnel qu'elle pourrait subir dans le cadre de ses relations d'affaires avec elle via l'échange électronique d'informations. ERV se réserve le droit, dans certains cas, de ne pas répondre par courriel ou d'exiger un autre format (p. ex. formulaire avec signature) en complément à l'instruction ou à l'information reçues par courriel.

15 Modifications

ERV se réserve le droit d'adapter la présente notice explicative sur la protection des données en tout temps et sans préavis. La version publiée sur www.erv.ch/protectiondesdonnees fait foi.

La présente notice explicative sur la protection des données a été rédigée en plusieurs langues. En cas de différences de contenu, la version allemande prévaut.