

NOTICE D'INFORMATION SPECIFIQUE A L'ENREGISTREMENT DES APPELS TELEPHONIQUES ENTRANTS ET SORTANTS

VIASANTÉ Mutuelle utilise un dispositif d'enregistrement sélectif des appels entrants et des appels sortants initiés par les téléconseillers, téléacteurs et managers du centre d'appel.

Responsable du traitement : VIASANTÉ Mutuelle, immatriculée sous le n° SIREN 777 927 120 et régie par le livre II du code de la mutualité, dont le siège social est situé 14-16 boulevard Malesherbes 75008 PARIS est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Finalités du traitement : L'enregistrement sélectif des appels téléphoniques entrants et sortants permet à VIASANTÉ Mutuelle de poursuivre les objectifs suivants :

- l'amélioration de la qualité des appels,
- la formation des téléconseillers et téléacteurs

Base légale du traitement : Ce traitement est mis en œuvre sur le fondement des intérêts légitimes de VIASANTÉ Mutuelle, afin :

- d'améliorer ses techniques commerciales,
- de s'assurer de la fourniture des conseils adaptés aux prospects et aux clients dans le cadre de ses obligations réglementaires,

Destinataires des données : Dans la limite de leurs attributions respectives, sont destinataires des appels enregistrés : les managers et animateurs de formation qualité de VIASANTÉ Mutuelle.

Durée de conservation des données : Les appels enregistrés sont conservés pour une durée maximale de 6 mois.

Vos droits : Vous disposez du droit de demander :

- l'accès aux données vous concernant : vous pouvez demander directement à VIASANTÉ Mutuelle des informations sur les traitements vous concernant et les données détenues sur vous ;
- leur rectification : vous pouvez demander la rectification des informations inexacts vous concernant si celles détenues par VIASANTÉ Mutuelle sont obsolètes ou erronées ;
- leur effacement : vous avez le droit d'obtenir de VIASANTÉ Mutuelle l'effacement de vos données personnelles lorsqu'il y a un motif prévu par la loi comme l'inutilité des données ou le retrait de votre consentement pour les traitements fondés sur ce dernier ;
- Une opposition au traitement de vos données : vous avez le droit de vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données ;VIASANTÉ

Mutuelle n'a donc plus à traiter vos données qui ne seraient pas nécessaires à la gestion de votre contrat ou au respect d'une obligation légale, à moins qu'il ne soit démontré qu'il existe des motifs légitimes pour le traitement qui prévalent ;

Vous disposez également du droit de définir les directives générales et particulières précisant la manière dont vous entendez que soit exercés ces droits, après votre décès.

Exercice de vos droits : Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier accompagné d'un justificatif (sauf si les éléments communiqués dans le cadre de votre demande permettent de vous identifier de façon certaine) à VIASANTÉ Mutuelle, à l'attention du Délégué à la protection des données (DPD) – 1 avenue Carsalade du pont – CS 89921 – 66866 PERPIGNAN cedex 9 ou à DPD@viasante.fr

Nous apportons la plus grande attention à vos données personnelles, néanmoins si vous considérez que le traitement des données vous concernant porte atteinte à vos droits et que vous n'obtenez pas de réponse dans un délai d'un mois de la part de VIASANTÉ Mutuelle, vous pouvez vous adresser directement à la CNIL avec les justificatifs de vos démarches pour faire valoir vos droits, à, Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS ou sur le site de la CNIL.fr.