

Mention d'information concernant l'enregistrement des appels téléphoniques -

JURIDICA, en tant que responsable de traitement, utilise un dispositif d'enregistrement aléatoire des appels entrants et sortants pour répondre aux finalités suivantes :

- L'amélioration continue des process et procédures afin d'optimiser le parcours et l'expérience du client
- La formation et la montée en compétence des collaborateurs
- Le contrôle du respect du devoir de conseil

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de JURIDICA pour :

- Assurer la satisfaction de ses clients
- Améliorer les pratiques commerciales, notamment en assurant la fourniture de conseils adaptés aux clients
- Vérifier le respect des engagements réglementaires vis-à-vis des clients.

Les destinataires des appels enregistrés sont : les managers de proximité, les contrôleurs et animateurs métiers et les collaborateurs JURIDICA habilités à accéder via accès authentifié via mot de passe, les collaborateurs habilités des partenaires qui nous ont délégué la gestion des sinistres ou délivrance d'informations juridiques.

Les conversations téléphoniques enregistrées sont conservées pour une durée maximale de 90 jours.

Vous disposez de droits vous permettant notamment de vous opposer, d'accéder ou d'effacer l'enregistrement vous concernant. En justifiant de votre identité, vous pouvez exercer vos droits selon les modalités suivantes :

- Opposition à l'enregistrement : lorsque vous contactez nos services, un message vous invite à saisir la touche * afin de vous opposer à l'enregistrement de l'appel. Celui-ci ne sera donc pas enregistré.
- Accès à un enregistrement ou demande de son effacement : vous pouvez exercer ces droits en remplissant ce formulaire, en adressant un courrier électronique à cellulecnil@axa-juridica.com ou un courrier postal à JURIDICA, Cellule Cnil, 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.