

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

Uni Santé Prévoyance, 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
- Le contrôle de la prestation des collaborateurs au regard des obligations légales = (ex : LCB-FT) et contractuelles

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime d'Uni Santé Prévoyance France 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 contractuels vis-à-vis des clients

Les destinataires des appels enregistrés sont : les managers de proximité, les contrôleurs et animateurs métiers, tous habilités à accéder via accès authentifié via mot de passe.

Les conversations téléphoniques enregistrées sont conservées pour une durée maximale de 6 mois 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 et que vous ne souhaitez pas que la conversation soit enregistrée, signalez le en tout début de l'appel. Celui-ci ne sera alors pas enregistré.
- Accès à un enregistrement ou demande de son effacement : vous pouvez exercer ces droits en adressant un courrier électronique à [relations.assures@unisante.com](mailto:relations.assures@unisante.com) ou un courrier postal à UNI SANTE PREVOYANCE, Service Relations Assurés, 34 rue des moulins 51100 REIMS

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