

Direction des Assurances _ Fidélia

Direction Offres Projets et Partenariats _ Fidélia

Direction de la Conformité _ Covéa

ON AIR



Ecoute pédagogique

Informations juridiques

Sommaire

01

Objectifs

02

Droits du client

03

Droits du salarié

Objectif

Informations juridiques

L'objectif de ce document est d'informer les collaborateurs de Fidélia Assistance sur leurs droits et ceux de nos clients dans le cadre du projet « Ecoute pédagogique ».

Ce support vient en complément de la « Charte écoute pédagogique ».

Droits du client

Message d'information

Un message audio sera diffusé à l'attention de nos clients lorsqu'ils contacteront l'assistance (GMF, MAAF et MMA) via les SVI (Serveur Vocal Interactif) ou le RNA (Routage d'appel à partir du Numéro Appelant)

« Cette conversation peut être enregistrée dans le cadre de l'amélioration de la qualité de services. Vous pouvez vous y opposer en le précisant à votre interlocuteur. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site de votre assureur »

Demande de droit d'accès et d'informations complémentaires

Si une personne (client, assuré, bénéficiaire, tiers,...) souhaite :

- exercer son droit d'accès aux données la concernant et détenues par FIDELIA,
- s'informer sur le traitement de ses données

lui communiquer les coordonnées dédiées disponible dans Wiki :

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données 

Droits du salarié

Vos données personnelles sont destinées à votre employeur et au Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement. Vous trouverez les coordonnées de votre employeur sur votre contrat de travail ou vos bulletins de paie.

Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

Pour obtenir des informations sur le groupe Covéa :

- ✓ Workplace : Ma base de connaissance > Nos infos Groupe
- ✓ ou sur le site internet du groupe : <https://www.covea.eu>.

Votre conversation téléphonique peut être écoutée et enregistrée par votre employeur pour des besoins de formation et d'évaluation, et d'amélioration de la qualité des services.

Ces écoutes et enregistrements sont effectués selon un planning défini.

Droits du salarié

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation au traitement de vos données personnelles et d'opposition.

Vous pouvez exercer vos droits aux adresses suivantes :

- Par voie postale : Covéa - Droits d'accès RH - 86 rue St Lazare 75009 Paris
- Par mail : protectiondesdonneesrh@covea.fr

Les informations complémentaires sur vos droits et le traitement de vos données personnelles sont disponibles sur la Workplace : Ma base de Connaissance >Ma Vie de collaborateur > Mes Infos RH

Merci



@groupe Covea - covea.eu