

Consentement du Client pour l'envoi unique de liens par SMS

Objet

Ce document décrit le processus et la base légale par laquelle les clients donnent leur consentement explicite et unique pour recevoir un SMS contenant un lien vers nos portails de vente, de service et de réclamations. Aucun autre message ne sera envoyé après cette communication.

Consentement

- Lors de l'interaction avec la réponse vocale interactive ou l'assistant vocal d'Allianz Global Assistance, les clients se voient offrir l'option de recevoir un message texte contenant un lien vers l'un des portails.
- Exemples de propositions :
 - « Souhaitez-vous que je vous envoie un message texte contenant le lien vers notre plateforme de vente ? »
 - « Souhaitez-vous que je vous envoie un lien pour accéder au portail des réclamations ? »
 - « Souhaitez-vous que je vous envoie un message texte contenant le lien vers le portail des réclamations sur lequel vous pouvez télécharger les pièces justificatives ? »
 - « Souhaitez-vous que je vous envoie un message texte contenant ce lien vers le site web pour le libre-service ? »
- Pour recevoir le SMS, le client doit répondre « OUI » ou appuyer sur 1 et confirmer qu'il souhaite recevoir le message au numéro de téléphone depuis lequel il appelle.

Portée du consentement

- Le consentement est strictement limité à un seul SMS contenant des liens vers nos sites Web.
- Aucun message promotionnel, informatif ou de suivi supplémentaire ne sera envoyé suite à ce consentement.

Désabonnement

- Les clients peuvent se désabonner à tout moment en répondant « STOP » au SMS reçu.
- Dès réception d'une réponse « STOP », aucun autre message ne sera envoyé au numéro de téléphone mobile du client.

Gestion des données et confidentialité

- Le numéro de téléphone du client est utilisé uniquement dans le but d'envoyer par SMS le lien permettant de télécharger les pièces justificatives sur le portail des réclamations.
- Aucune donnée personnelle ne sera utilisée à d'autres fins sans le consentement explicite supplémentaire du client.
- Les données personnelles sont traitées conformément aux lois sur la protection de la vie privée applicables et à la Politique de Confidentialité d'Allianz Partners.

Avis juridiques

- Le consentement est obtenu en conformité avec les réglementations pertinentes sur la protection des données (par exemple.
- Le consentement est donné librement, de manière spécifique, informée et sans ambiguïté.
- Les clients conservent le droit de retirer leur consentement à tout moment en répondant « STOP ».

Enregistrement du consentement

- Le système enregistre la réponse affirmative du client (« OUI ») et le numéro de téléphone à partir duquel la demande a été faite comme preuve de consentement.
- Une transcription de l'entretien téléphonique ou des notes prises lors de celui-ci peuvent être conservées à des fins d'audit et de conformité.

Pour nous joindre

Si vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes concernant cet avis ou la manière dont nous collectons ou traitons vos données personnelles, ou si vous souhaitez obtenir une copie papier de cet avis, veuillez contacter notre chef de la protection des renseignements personnels par l'un des moyens suivants : Courriel : privacy@allianz-assistance.ca | Téléphone : 1 800 461-1079 | Adresse postale : Allianz Global Assistance, À l'attention de : Chef de la protection des renseignements personnels, 700 Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6