

## CAISSE DE MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE DES CHARENTES

### Mention d'information (n°2023-02 DM1)

#### Gestion des réclamations

La Mutualité Sociale Agricole des Charentes met en œuvre un traitement de données à caractère personnel dénommé « **Gestion des réclamations** » ayant pour objet la gestion des réclamations des adhérents portant sur leurs droits individuels.

Le traitement a pour objectifs de :

- Assurer le traitement et le suivi des réclamations des adhérents
- Adresser une réponse globale et personnalisée aux assurés dans les meilleurs délais
- Etablir des statistiques dans un objectif d'amélioration du service rendu

Ce traitement, qui concerne les assurés de la MSA des Charentes, est nécessaire à l'exécution d'une mission de service public.

Les informations traitées sont les suivantes : données d'identification, NIR, données relatives à la réclamation.

Les données sont conservées pendant 3 ans.

Les destinataires des données sont les agents habilités du secrétariat de Direction, des services de production concernés par la réclamation, les référents réclamation/centralisateurs, la Direction et le Président de la MSA des Charentes, et, la personne à l'origine de la réclamation pour l'information de sa prise en charge.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général à la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement des données qui vous concernent.

Les droits s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur Général de la caisse de Mutualité Sociale Agricole des Charentes ou à son Délégué à la protection des données (DPO).

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA – 80715 PARIS CEDEX 07