



Charte DES DONNÉES PERSONNELLES

GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



ÉDITO

Dans un contexte où les banques perdent parfois leur légitimité auprès des clients, sur un marché où les propositions de valeur sont peu différenciées et où les scandales accentuent la défiance envers le secteur, **le Groupe Crédit Agricole a choisi de se doter d'un Projet client fort et ambitieux.**

“ Dans l’optique de s’affirmer, ou se réaffirmer, comme le « vrai partenaire » de ses clients, répondre au mieux à leurs attentes et apporter toujours plus d’utilité. ”

Aussi, en phase avec les besoins de **ses 52 millions de clients**, la promesse du Groupe Crédit Agricole est notamment d’**accompagner et aider les clients dans les bons comme les mauvais moments de la vie**, de leur donner les clés pour **prendre les bonnes décisions** et de s’attacher à jouer le rôle de **facilitateur en leur simplifiant la vie** par tous les moyens.

Pour ce faire et être le plus efficace et utile possible, il est bien entendu nécessaire d’**utiliser au mieux les données personnelles des individus**. Néanmoins, si bien utiliser signifie développer les technologies de collecte et de traitement les plus performantes, cela induit également, et surtout, **une responsabilité forte vis-à-vis de ces processus doublée d’une orientation client de toutes les actions**. Car le sujet suscite des inquiétudes, en augmentation, pour la vie privée et les libertés individuelles. Aussi, au Crédit Agricole, utiliser les données personnelles doit se faire **en toute sécurité** et avec l’objectif d’**apporter plus de valeur aux personnes**.

C’est pourquoi, pour témoigner de ces engagements et de leur concrète mise en œuvre, **le Groupe s’est doté d’une Charte des données** qui, au-delà d’un simple rappel de l’application des lois et règlements en vigueur autour des données personnelles, va plus loin **pour prendre une position forte en adéquation avec ses valeurs et les attentes des clients**.

Bertrand Corbeau

Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A.,
en charge du Pôle Développement, Client et innovation

“ Les principes du groupe Crédit Agricole ”



NOS PRINCIPES

① SÉCURITÉ DES DONNÉES

« La sécurisation des données reste notre priorité »

- Nous réaffirmons notre engagement à ce que **la sécurité des données** de nos clients **soit au cœur de toutes nos actions**.
- Les solutions que nous utilisons pour conserver ou traiter les données de nos clients font l'objet de **nos procédures rigoureuses de validation et de certification**.
- Nous nous engageons à **promouvoir auprès de nos clients les bonnes pratiques : sécurité des comptes et paiements, actions de prévention**.

② UTILITÉ ET LOYAUTÉ

« Nous nous engageons à utiliser les données dans l'intérêt de nos clients »

- Nous utilisons les données afin de **proposer à nos clients un conseil et des offres personnalisés, un service de plus grande qualité** et leur fournir tous les éléments pour les aider à prendre les meilleures décisions.
- Nous pouvons **exprimer en toute transparence à nos clients** ce qui est fait **en matière d'utilisation de leurs données**.

NOS PRINCIPES (SUITE)

③ ÉTHIQUE

« Nous nous engageons à agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles »

- Nous **ne vendons pas les données personnelles de nos clients.**
- La **communication** éventuelle **de ces données en dehors du Groupe Crédit Agricole est uniquement effectuée**, avec une information claire des clients, dans le cadre de nos obligations réglementaires ou pour des prestations définies avec des acteurs ayant fait l'objet **de nos procédures rigoureuses de validation et de certification.**

④ TRANSPARENCE & PÉDAGOGIE

« Nous nous engageons à la transparence et la pédagogie envers nos clients »

- Nous nous engageons à **expliquer à nos clients de manière claire, synthétique et accessible, ce qui est fait en termes d'utilisation des données**, et à les informer de leurs droits en la matière et de la façon de les exercer : **politique de protection des données claire, synthétique et pédagogique, sans ambiguïté.**
- Nous nous **engageons à entretenir le dialogue avec nos clients**, pour être en capacité d'évoluer avec eux et répondre au mieux à leurs attentes.

⑤ MAÎTRISE, CONTRÔLE AUX MAINS DES CLIENTS

« Nous nous engageons à laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite »

- Nous nous engageons à **ne jamais collecter ni traiter les données de nos clients à leur insu et à respecter l'exercice de leur droit d'opposition.**
- Nous nous engageons à lancer un projet de **création d'un espace sécurisé individuel** pour chacun de nos clients afin qu'ils puissent facilement, seuls ou avec l'aide d'un conseiller, consulter leurs paramètres de confidentialité et les modifier à tout moment (inscription ou désengagements à différents services). Cet espace dédié pourrait figurer par exemple sur leur site de consultation des comptes.





GROUPE CRÉDIT AGRICOLE