



CARTA dei DATI PERSONALI



EDITORIALE

Nell'ambito di un contesto in cui le banche perdono talvolta la loro legittimità presso i clienti, in un mercato dove le proposte di valore sono poco differenziate e dove gli scandali accentuano la sfida per il settore, il Gruppo Crédit Agricole ha scelto di dotarsi di un Progetto clienti forte e ambizioso.

“ Nell’ottica di affermarsi, riaffermarsi, come il “vero partner” dei propri clienti, rispondere al meglio alle loro attese e apportare sempre più di utilità ”

Coerentemente con i bisogni dei suoi 52 milioni di clienti, la promessa del Gruppo Crédit Agricole è in particolare di accompagnare e aiutare i clienti nei buoni così come nei cattivi momenti della vita, di donare loro le “chiavi” per prendere le buone decisioni e di affiancarsi a giocare il ruolo di facilitatore semplificando loro la vita in tutti i modi.

Per far ciò ed essere il più possibile efficaci e utili, è ben inteso essere necessario utilizzare al meglio i dati personali degli individui.

Ciò nondimeno, se ben utilizzare significa sviluppare le tecnologie più efficaci di raccolta e di trattamento ciò porta ugualmente e soprattutto a una responsabilità forte a fronte di tali processi, raddoppiata da un orientamento al cliente di tutte le azioni, poiché tale tema suscita delle preoccupazioni crescenti per la vita privata e le libertà individuali.

Anche nel Gruppo Crédit Agricole l'utilizzo dei dati personali si deve fare in tutta sicurezza e con l'obiettivo di procurare più valore alle persone.

Bertrand Corbeau
Vice Direttore Generale di Crédit Agricole S.A.,
responsabile del Polo Sviluppo, Clienti e innovazione

“ I principi da rispettare per
il Gruppo Crédit Agricole ”



I NOSTRI PRINCIPI

1 SICUREZZA DEI DATI

« La sicurezza dei dati resta la nostra priorità »

- Noi riaffermiamo il nostro impegno affinché **la sicurezza dei dati** dei nostri clienti **sia al centro di tutte le nostre azioni**.
- Le soluzioni che noi utilizziamo per conservare e trattare i dati dei nostri clienti sono oggetto delle nostre procedure rigorose di validazione e di certificazione.
- Noi ci impegniamo a **promuovere presso i nostri clienti le buone prassi in termini di: sicurezza dei conti e dei pagamenti, nonché di azioni di prevenzione**.

2 UTILIZZO E LEALTA'

« Noi ci impegniamo a utilizzare i dati nell'interesse dei nostri clienti »

- Noi utilizziamo i dati allo scopo di **proporre ai nostri clienti una consulenza e delle offerte personalizzate, un servizio di più grande qualità** e per fornire a loro tutti gli elementi per aiutarli a prendere le migliori decisioni.
- Noi ci impegniamo ad **esprimere in tutta trasparenza ai nostri clienti come utilizziamo i loro dati**.

I NOSTRI PRINCIPI

3 ETICA

« Noi ci impegniamo a agire in modo etico e responsabile in materia di dati personali »

- Noi ci impegniamo a consentire l'eventuale **comunicazione di tali dati al di fuori del Gruppo Crédit Agricole unicamente** con una chiara informazione dei clienti, per adempiere ai nostri obblighi regolamentari o per consentire lo svolgimento di alcuni servizi definiti con degli attori che sono stati oggetto di **nostre procedure rigorose di validazione e di certificazione**.

4 TRASPARENZA E INFORMAZIONE

« Noi ci impegniamo alla trasparenza e all'informazione verso i nostri clienti »

- Noi ci impegniamo a **spiegare ai nostri clienti in maniera chiara, sintetica e accessibile ciò che è fatto in termini di utilizzo dei dati** e a informarli dei loro diritti e della modalità per esercitarli, in sintesi: una **politica di protezione dei dati chiara e sintetica, senza ambiguità**.
- Noi ci **impegniamo a intrattenere il dialogo con i nostri clienti**, per essere capaci di evolvere con loro e rispondere al meglio alle loro attese.

6 MONITORAGGIO E CONTROLLI A DISPOSIZIONE

« Noi ci impegniamo a consentire ai nostri clienti il monitoraggio sui loro dati e sull'utilizzo che ne è fatto »

- Noi ci impegniamo a rispettare i diritti dei nostri clienti sui loro dati personali, ivi compreso il loro diritto di "opposizione" al trattamento.
- Noi ci impegniamo a lanciare un progetto di creazione d'uno spazio di sicurezza individuale per ciascuno dei nostri clienti affinché possano facilmente e autonomamente o con il supporto di un consulente, consultare i loro parametri di confidenzialità e modificarli in tutti i momenti (iscrizione o revoca di differenti servizi). Tale spazio dedicato potrà per esempio essere incluso sui siti a loro disposizione per la consultazione dei conti.



