

CARTA DE DATOS PERSONALES

GRUPO CRÉDIT AGRICOLE

EDITORIAL

En un contexto en el que los bancos pierden en ocasiones su legitimidad ante sus clientes, en un mercado en el que las propuestas de valor están poco diferenciadas y en el que los escándalos agravan la desconfianza con que se mira al sector, **el Grupo Crédit Agricole ha optado por dotarse de un Proyecto de cliente sólido y ambicioso.**

«Con el fin de afirmarse, o ratificarse, como el «auténtico socio" de sus clientes, responder del mejor modo a sus expectativas y aportar siempre más utilidad».

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de **sus 52 millones de clientes**, la promesa del Grupo Crédit Agricole consiste principalmente en **acompañar y ayudar a los clientes tanto en los buenos como en los malos momentos de la vida**, aportarles las claves para **tomar las decisiones adecuadas** y esforzarse por realizar una función de **facilitador para simplificarles la vida** por cualquier medio.

Para ello y para ser lo más eficaz y útil posible, no cabe duda de que es necesario **utilizar del mejor modo los datos personales de los individuos**. Sin embargo, si bien utilizar correctamente comporta desarrollar las tecnologías de recogida y de tratamiento más avanzadas, también conlleva, sobre todo, **una gran responsabilidad en relación con dichos procedimientos a la que se suma una orientación al cliente de todas las acciones**. Dicho asunto suscita inquietudes, cada vez mayores, en materia de privacidad y libertades individuales. Asimismo, en Crédit Agricole, los datos personales deben utilizarse de manera completamente segura y con el objetivo de **aportar más valor a las personas**.

Por ello, como muestra de dichos compromisos y de su aplicación práctica, **el Grupo se ha dotado de una Carta de Datos** que, más allá de ser un simple recordatorio de las leyes y los reglamentos en vigor en materia de datos personales, va más lejos **para adoptar una posición fuerte coherente con sus valores y las expectativas de los clientes**.

Bertrand Corbeau

Director General Adjunto de Crédit Agricole S.A.,
responsable de la división de Desarrollo, Clientes e Innovación

“Los principios del grupo Crédit Agricole”

NUESTROS PRINCIPIOS

1 SEGURIDAD DE LOS DATOS

«La protección de los datos es nuestra prioridad»

- Ratificamos nuestro compromiso por que la seguridad de los datos de nuestros clientes sea la base de todas nuestras acciones.
- Las soluciones que utilizamos para conservar o tratar los datos de nuestros clientes son objeto de nuestros procedimientos rigurosos de validación y certificación.
- Nos comprometemos a fomentar entre nuestros clientes las buenas prácticas: seguridad de las cuentas y los pagos, acciones preventivas.

2 UTILIDAD Y LEALTAD

«Nos comprometemos a utilizar los datos únicamente en aras del interés de nuestros clientes»

- Utilizamos los datos para proponer a nuestros clientes asesoramiento y ofertas personalizados, un servicio de mayor calidad y aportarles todos los elementos para ayudarles a tomar las mejores decisiones.
- Podemos expresar con absoluta transparencia a nuestros clientes lo que se hace en materia de utilización de sus datos.

NUESTROS PRINCIPIOS (CONTINUACIÓN)

3 ÉTICA

«Nos comprometemos a actuar con ética y responsabilidad en materia de datos personales»

- No vendemos los datos personales de nuestros clientes.
- La comunicación eventual de dichos datos fuera del Grupo Crédit Agricole únicamente se realiza, informando de ello claramente a los clientes, en el marco de nuestras obligaciones reglamentarias o para las prestaciones definidas con agentes a los que hemos aplicado nuestros rigurosos procedimientos de validación y de certificación.

4 TRANSPARENCIA Y PEDAGOGÍA

«Nos comprometemos a actuar de manera transparente y pedagógica con nuestros clientes»

- Nos comprometemos a explicar a nuestros clientes de manera clara, sintética y accesible lo que se hace en términos de utilización de los datos, así como a informarles de sus derechos en la materia y de la forma de ejercerlos: política de protección de datos clara, sintética y pedagógica, sin ambigüedades.
- Nos comprometemos a mantener un diálogo constante con nuestros clientes para poder evolucionar junto a ellos y responder a sus expectativas del mejor modo posible.

5 EL CONTROL, EN MANOS DE LOS CLIENTES

«Nos comprometemos a dejar en manos de nuestros clientes el control sobre sus datos y sobre la utilización que se hace de ellos»

- Nos comprometemos a **no recoger ni tratar nunca los datos de nuestros clientes a sus espaldas y a respetar el ejercicio de su derecho de oposición.**
- Nos comprometemos a poner en marcha un proyecto de **creación de un espacio seguro individual** para cada uno de nuestros clientes con el fin de que, fácilmente y ya sea solos o con ayuda de un asesor, puedan consultar sus parámetros de confidencialidad y modificarlos en cualquier momento (suscripción o baja de distintos servicios). Dicho espacio exclusivo podría figurar, por ejemplo, en su página web de consulta de las cuentas.

GRUPO CRÉDIT AGRICOLE