



Communiqué de presse

Montrouge, le 18 octobre 2016

Protection des données personnelles : le groupe Crédit Agricole prend une position forte avec le lancement d'une Charte

L'utilisation des données personnelles est un enjeu sociétal majeur et une source d'inquiétude pour 8 Français sur 10. Le groupe Crédit Agricole s'engage pour ses 52 millions de clients dans le monde en se dotant d'une Charte dont la mise en place interviendra au 1^{er} janvier 2017. Elle s'appuie sur cinq principes : **Utilité et Loyauté**, **Ethique**, **Transparence et Pédagogie**, **Maîtrise aux mains des clients** et **Sécurité**. Cette Charte est une nouvelle preuve tangible de la volonté du Groupe de se positionner en « vrai partenaire » de ses clients et de conforter le capital de confiance élevé qui est le sien.

Le groupe Crédit Agricole, première banque des Français, a souhaité se différencier et prendre une position forte pour protéger les données personnelles de ses clients. Leur utilisation encadrée se fera en toute sécurité au sein du Groupe et avec pour seul objectif l'amélioration du service apporté aux clients. Cette Charte co-construite avec les clients du Crédit Agricole repose sur cinq principes :

- **Utilité et Loyauté** : le Groupe s'engage à utiliser les données dans l'intérêt de ses clients pour proposer un conseil et des offres personnalisées, un service de plus grande qualité et fournir tous les éléments pour les aider à prendre les meilleures décisions.
- **Ethique** : le Groupe s'engage à agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles et s'interdit de vendre les données personnelles de ses clients.
- **Transparence et Pédagogie** : le Groupe s'engage à expliquer de manière claire et transparente ce qui est fait en termes d'utilisation des données.
- **Maîtrise aux mains des clients** : le Groupe s'engage à laisser la maîtrise de leurs données à ses clients et l'utilisation qui en est faite. Il annonce le lancement d'un projet de création en 2017 d'un espace client sécurisé dédié à la gestion de ses données.
- **Sécurité des données** : la sécurité des données reste la priorité du Groupe.

« Dans un contexte où chacun s'interroge sur la protection de sa vie privée et de ses données personnelles, notre Charte s'appuie sur une conviction forte : l'utilisation des données, dans un cadre défini, n'est légitime que si elle sert l'intérêt de nos clients. Nous souhaitons nous inscrire comme le « vrai partenaire » de nos clients et maintenir le capital confiance élevé du Groupe. » résume Bertrand Corbeau, Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A. en charge du Pôle Développement, Client et Innovation.

Cette Charte sera diffusée à l'ensemble des collaborateurs et remise aux clients du Groupe par leur conseiller dans les moments clés de la relation. Elle fera également l'objet d'une campagne de communication grand public au cours de l'année 2017.

Pour télécharger la Charte : <http://credit-agricole.com/Files/Fichiers/PDF/Charte-des-donnees-personnelles>

Une Charte co-construite avec les clients du Crédit Agricole

Les principales étapes:

- Réalisation d'une analyse sociétale fondée sur des sondages en France et à l'international et des entretiens avec des experts (universitaires, informatiques, sociologues, etc)
- Interactions avec un panel de Français de tous âges, toutes CSP, dans trois villes de France (Paris, Nantes, Dijon) pour s'assurer de la bonne prise en compte de leurs préoccupations
- Participation du panel à l'écriture de la Charte

➔ Une Charte simple, compréhensible par tous, partagée et en adéquation avec les besoins de nos clients

Contacts presse

Charlotte de Chavagnac - 01 57 72 11 17 – charlotte.dechavagnac@credit-agricole-sa.fr

Alexandre Barat - 01 43 23 07 31 – alexandre.barat@credit-agricole-sa.fr

Caroline de Cassagne - 01 49 53 41 72 - caroline.decassagne@ca-fnca.fr

Tous nos communiqués de presse sur www.credit-agricole.com - espace Journaliste  [@credit_agricole](https://twitter.com/credit_agricole)