

FINALITÉ 3. PROSPECTION ET ANIMATION COMMERCIALE



Description générale de la finalité :

Développer la relation avec les Clients et Prospects, ainsi que les offres, connaître et fidéliser les Clients et Prospects.

| Sous-finalité | Base juridique permettant le traitement | Durée de conservation des données | Destinataires des données (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Données obtenues auprès de tiers (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Informations complémentaires |
|---|--|--|--|--|--|
| 3.1 Développer la relation Client / Prospect. Créer des bases de prospection fiabilisées | Intérêt légitime de la Caisse Régionale. Son intérêt est d'assurer une relation optimale avec les Clients et Prospects. • Respect d'une ou plusieurs obligations légales. Pour s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique | Trois (3) ans à compter de : - la fin de la relation commerciale pour le Client, - du dernier contact émanant du Prospect particulier. Trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du Prospect agissant à titre professionnel. | Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (exemple : Crédit Agricole E-développement) Tiers autorisés et institutions publiques | La Caisse Régionale a pu obtenir la communication de données auprès de : Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (exemple : Crédit Agricole E-développement) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemple : apporteurs d'affaires) Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc... • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • Informations financières | You avez la possibilité de vous opposer à tout moment et sans justification à tout traitement de vos données à des fins de prospection. Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (cf. rubrique « Quels sont vos droits ? ») |
| 3.2 Pilotage des activités marketing, enquête de satisfaction, élaboration de nouvelles offres | Intérêt légitime de la Caisse Régionale. Son intérêt est d'optimiser son efficacité commerciale, à travers par exemple l'élaboration de nouvelles offres adaptées au marché. | Trois (3) ans à compter de : - la fin de la relation commerciale pour le Client, - du dernier contact émanant du Prospect particulier. Trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du Prospect agissant à titre professionnel. Les durées de conservation liées aux enquêtes de satisfaction sont de trois (3) ans. | Crédit Agricole SA en sa qualité d'organe central des Caisses Régionales. Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (exemples : Crédit Agricole Consumer Finance, Crédit Agricole Technologies et Services) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemple : instituts d'enquêtes et de sondages) | La Caisse Régionale a pu obtenir la communication de données auprès de : Crédit Agricole SA en sa qualité d'organe central des Caisses Régionales. Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (exemple Crédit Agricole Payment Services) Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc... • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • Informations financières • Données de connexion. | You pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »). |

FINALITÉ 3. PROSPECTION ET ANIMATION COMMERCIALE



| Sous-finalité | Base juridique permettant le traitement | Durée de conservation des données | Destinataires des données (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Données obtenues auprès de tiers (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Informations complémentaires |
|--|--|--|---|--|--|
| 3.3 Personnalisation des offres et services proposés | Intérêt légitime de la Caisse Régionale ou des tiers destinataires des données. Leur intérêt est d'améliorer sa connaissance des Clients et Prospects afin de mieux concevoir et cibler leurs offres. | Trois (3) ans à compter de : - la fin de la relation commerciale pour le Client, - du dernier contact émanant du Prospect particulier. Trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du Prospect agissant à titre professionnel. | Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (<i>exemples Crédit Agricole Consumer Finance, Crédit Agricole Technologies et Services</i>) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (<i>Exemples : prestataires marketing</i>) | La Caisse Régionale a pu obtenir la communication de données auprès de : Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (<i>exemple Crédit Agricole Payment Services</i>) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (<i>exemple : fournisseurs de données</i>) Ces données relèvent des catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Identification, Etat Civil, etc...• Vie Personnelle• Vie Professionnelle• Informations financières• Données de connexion (logs, traces, cookies). | Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (<i>cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »</i>). |
| 3.4 Envoi d'une communication commerciale personnalisée | Consentement du Client ou du Prospect pour les communications par voie électronique (mail, SMS ou automate d'appel). Intérêt légitime de la Caisse Régionale ou des tiers destinataires des données pour les autres cas : • pour les communications par voie postale ou téléphonique, • pour les communications par voie électronique portant sur des produits et services analogues à ceux déjà souscrits, | Trois (3) ans à compter de : - la fin de la relation commerciale pour le Client, - du dernier contact émanant du Prospect particulier. Trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du Prospect agissant à titre professionnel. | Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (<i>Exemple : prestataires Marketing</i>) | La Caisse Régionale a pu obtenir la communication de données auprès de : Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (<i>exemple : Crédit Agricole E-développement</i>) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (<i>exemple : bases de données publiques ou privées telles que les nouveaux emménagés</i>) | Vous avez la possibilité de retirer votre consentement à tout moment. Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment et sans justification à tout traitement de vos données à des fins de prospection. Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (<i>cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »</i>). |

FINALITÉ 3. PROSPECTION ET ANIMATION COMMERCIALE



| Sous-finalité | Base juridique permettant le traitement | Durée de conservation des données | Destinataires des données (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Données obtenues auprès de tiers (par catégorie - se référer à l'inventaire) | Informations complémentaires |
|--|--|--|--|---|--|
| 3.4 Envoi d'une communication commerciale personnalisée (suite). | • pour les communications par voie électronique adressées à des professionnels et dont l'objet de la sollicitation est en rapport avec la profession de la personne démarchée, Leur intérêt est de réaliser des opérations de prospection commerciale auprès des Clients et Prospects | | | Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc... • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • Informations financières • Donnée de connexion. | |
| 3.5 Utilisation de cookies / traceurs à des fins : • de publicité personnalisée • d'enrichissement de la connaissance Clients / Prospects, • de partage (réseaux sociaux). Autres cookies/traceurs : • de mesures d'audience • Cookies techniques | Sauf exception (développée ci-dessous), la base juridique de cette sous-finalité est le consentement de l'utilisateur Exceptions : • intérêt légitime de la Caisse Régionale concernant la mesure d'audience (lorsque les cookies concernés répondent aux exceptions au recueil du consentement), la bonne consultation des communications électroniques et les cookies techniques. Son intérêt est d'optimiser l'utilisation de son site internet et de s'assurer de la bonne réception et ouverture de ses courriels | Les informations collectées sont conservées au maximum vingt-cinq (25) mois. Par ailleurs la durée de conservation de votre consentement ou refus est de six (6) mois | Partenaires et prestataires de la Caisse Régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (exemples : compagnies d'assurance) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemples : prestataires de cookies publicitaires, de mesure d'audience) | | <p>Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment et sans justification à tout traitement de vos données à des fins de prospection.</p> <p>Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »).</p> <p>Pour plus d'information, concernant notamment les responsables conjoints de traitement, vous référer à la « Politique de protection des données du site internet/cookies » de la Caisse Régionale</p> |
| 3.6 Enregistrements téléphoniques aux fins d'amélioration de la qualité du service, et de formation des collaborateurs de la Caisse Régionale. Préparation et restitution de rendez-vous clients au travers d'une technologie de transcription des échanges oraux vers l'écrit. | Intérêt légitime de la Caisse Régionale. Son intérêt est d'optimiser la qualité de ses services | Six (6) mois pour les enregistrements à des fins de qualité de service Pas de conservation dans le cadre de la transcription des échanges oraux vers l'écrit. | Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole, pour la transcription des échanges oraux vers l'écrit | | <p>Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse Régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière (cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »).</p> |