



Charta ZUM SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

CRÉDIT AGRICOLE GROUP



VORWORT

In der heutigen Welt können die Banken nicht mehr die Glaubwürdigkeit beanspruchen, die ihnen früher zugestanden wurde. Eine lange Abfolge von Skandalen hat dazu geführt, dass die Kunden vorsichtiger geworden sind. Gleichzeitig sind die Banken mit ihren gleichlautenden Leistungsversprechen kaum voneinander zu unterscheiden. **Wir bei Crédit Agricole wollen es besser machen und haben daher ein ebenso umfassendes wie ehrgeiziges Kundenprojekt auf den Weg gebracht.**

„Wir möchten mit unseren Kunden partnerschaftlich zusammenarbeiten, ihre Anforderungen bestmöglich erfüllen und ihnen einen echten Mehrwert bieten.“

Unseren **52 Millionen Kunden** haben wir ein Versprechen gegeben: **Wir werden ihnen zur Seite stehen, ihnen helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen** und alles daransetzen, um **ihnen das Leben zu erleichtern.**

Dazu gehört natürlich, dass wir **personenbezogene Kundendaten verarbeiten** müssen. Das bedeutet einerseits, dass wir leistungsfähige Technologien für die Datenerhebung und -verarbeitung verwenden. **Andererseits tragen wir eine große Verantwortung dafür, dass diese Prozesse und Maßnahmen stets im Interesse der Kunden ausgeführt werden.** Denn das Thema Datenschutz berührt die Privatsphäre und die Freiheit des Einzelnen. Wir von Crédit Agricole sehen uns verpflichtet zu gewährleisten, dass unsere **Systeme bestmöglich gesichert** sind – und dass wir Daten nur dann verarbeiten, wenn dies **zum Nutzen unserer Kunden** geschieht.

Daher haben wir eine **Charta zum Schutz personenbezogener Daten** aufgestellt – um unsere Verpflichtungen schriftlich darzulegen und sicherzustellen, dass wir sie einhalten. Unsere Charta ist mehr als nur eine Auflistung von Gesetzen und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten. Vielmehr zeigt sie auf, wie wir uns verhalten müssen, **um unseren eigenen Werten und den Erwartungen unserer Kunden gerecht zu werden.**

Bertrand Corbeau

Deputy Managing Director, Head of Development,
Client and Innovation, Crédit Agricole S.A.

„Die Goldenen Regeln von Crédit Agricole“



5

UNSERE GOLDENEN REGELN

1 SICHERHEIT PERSONENBEZOGENER DATEN

» Bei uns hat Datenschutz höchste Priorität «

- Bei allem, was wir tun, steht der **Schutz der Kundendaten** im Mittelpunkt.
- Für sämtliche Systeme, in denen Kundendaten gespeichert und verarbeitet werden, gelten bei uns **strenge Prüfverfahren**.
- Wir verpflichten uns, **im Interesse unserer Kunden bewährte und zeitgemäße Verfahren zu nutzen, von der Konten- und Zahlungssicherheit bis hin zu Präventionsmaßnahmen**.

2 IM INTERESSE UNSERER KUNDEN HANDELN

» Wir versprechen, Daten im besten Interesse unserer Kunden zu nutzen «

- Wir nutzen personenbezogene Daten, um **unseren Kunden eine persönliche Beratung, bedarfsgerechte Produkte und Leistungen sowie einen besseren Service anzubieten** und ihnen dabei zu helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen.
- Wir teilen unseren Kunden **transparent** mit, **wenn wir ihre Daten über die Vertrags-erfüllung hinaus verwenden**.

UNSERE GOLDENEN REGELN (FORTSETZUNG)

③ ETHISCH HANDELN

» **Wir gehen bei der Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten verantwortungsbewusst und nach ethischen Grundsätzen vor** «

- **Wir verkaufen keine personenbezogenen Daten unserer Kunden.**
- **Wir geben personenbezogene Daten unserer Kunden nicht an Dritte weiter**, ohne die Kunden zuvor gemäß den gesetzlichen Vorschriften darüber zu informieren. Darüber hinaus geben wir Daten nur an eindeutig festgelegte Auftragsdatenverarbeiter weiter, die unseren **umfangreichen Prüfverfahren** unterliegen.

④ UNSERE AKTIVITÄTEN OFFENLEGEN UND ERKLÄREN

« **Wir bekennen uns zu Transparenz und erklären unseren Kunden, was wir machen und warum wir es machen** »

- **Wir erklären unseren Kunden klar, verständlich und präzise, wie wir ihre Daten nutzen.** Außerdem klären wir sie über ihre Rechte auf sowie darüber, wie sie sie ausüben können. **Wir haben klare, präzise und eindeutige Datenschutzrichtlinien.**
- **Wir pflegen einen Dialog mit unseren Kunden**, um sich wandelnde Kundenbedürfnisse frühzeitig zu erkennen und optimal erfüllen zu können.

6 UNSEREN KUNDEN DIE KONTROLLE ÜBERLASSEN

» Wir überlassen unseren Kunden die Kontrolle über ihre Daten «

- Wir verpflichten uns dazu, **Kundendaten nicht ohne Wissen der Kunden zu erheben oder zu verarbeiten sowie das Widerspruchsrecht der Kunden zu respektieren.**
- Wir haben ein Projekt gestartet, um unseren Kunden einen **sicheren persönlichen Bereich** zur Verfügung zu stellen. Dort können sie künftig unter anderem ihre Einstellungen zur Datenverwendung (Nutzung oder Abmeldung von verschiedenen Service-Leistungen) prüfen und ändern, entweder allein oder mithilfe eines Kundenberaters. Auf diesen persönlichen Bereich werden die Kunden online in einem Kundenportal zugreifen können.





CRÉDIT AGRICOLE GROUP