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)* Tiers autorisés et institutions publiques *(exemple ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-)* Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc… • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • Informations financières	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 *(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.	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)*	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*	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 ? »).*

FINALITÉ 3. PROSPECTION ET ANIMATION COMMERCIALE

		Les durées de conservation liées aux enquêtes de satisfaction sont de trois (3) ans.	Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole *(exemple instituts d'enquêtes et de sondages)*	*Services)* Tiers autorisés et institutions publiques *(exemple ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-)* Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc… • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • Informations financières • Données de connexion.	

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. 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 *(exemples Crédit Agricole Consumer Finance, Crédit Agricole Technologies et Services)* Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole *(Exemple prestataires marketing)*	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 Payment Services)* Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole *(exemple fournisseurs de données)* Tiers autorisés et institutions publiques *(exemple ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-)* Ces données relèvent des catégories suivantes : • 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 *(cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »).*

FINALITÉ 3. PROSPECTION ET ANIMATION COMMERCIALE

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. 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 *(Exemple prestataires Marketing)*	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 bases de données publiques ou privées telles que les nouveaux emménagés)* Tiers autorisés et institutions publiques *(exemple ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-)*	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 *(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
3.4 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 25 mois. Par ailleurs la durée de conservation de votre consentement ou refus est de 6 mois	Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole *(exemple Compagnies d'assurance)* Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole *(exemple prestataires de cookies publicitaires, de mesure d'audience)*		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 *(cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »)*. 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
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	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		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 ? »)*.