

Fiche pratique

PRIVACY CENTER (CENTRE DE CONFIANCE)

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le privacy center (ou centre de confiance) est une rubrique de l'application centralisant les parcours consentement où les clients peuvent accepter et refuser de **recevoir des offres commerciales (opt-in)** et paramétrer le dépôt de **cookies**.

On y accède en sélectionnant l'entrée Plus qui se trouve sur la barre de navigation horizontale en bas de l'écran, puis **Profil et données personnelles** et ensuite **Données Personnelles**.

Les clients peuvent également, à partir des écrans du privacy center, prendre connaissance de la politique de gestion des données personnelles et des cookies de sa banque en cliquant sur : **Nos engagements**. Ils sont alors dirigés vers des contenus pédagogiques hébergés sur le site portail de sa banque.

AVANTAGES CONSEILLERS

- **Une relation commerciale plus performante :** les offres présentées sont plus adaptées, plus pertinentes, ce qui peut avoir un impact positif sur les résultats commerciaux.
- **Consentement :** les clients rassurés par le arguments développés dans le privacy center sont plus disposés à donner leur consentement.
- **Une meilleure image du réseau Caisse d'Epargne.**

AVANTAGES CLIENTS

- **Plus de confiance :** grâce à la transparence des informations et aux différents messages de réassurance.
- **Une meilleure compréhension** de ce que sont les données personnelles, les cookies, le cadre juridique et réglementaire.
- **Une relation plus efficace avec leur banque** grâce à :
 - la réception d'offres plus pertinentes.
 - un meilleur accompagnement en particulier dans leurs moments de vie importants ;
 - une expérience de navigation plus personnalisée grâce aux cookies.

POUR QUI ?

- Majeurs capables pour le parcours de consentement Opt-in et toute personne physique pour le parcours cookies.
- Accessible aux clients non authentifiés.

LES BONS REFLEXES

- **Inviter les clients à consulter les contenus pédagogiques du site portail** pour en savoir plus sur
 - l'utilisation de leurs données personnelles ;
 - la politique de sécurité informatique mise en œuvre pour les protéger ;
 - le contexte et le cadre réglementaire.
- **Rassurer les clients** en rappelant que leurs choix ne sont pas définitifs : à tout moment, ils peuvent changer d'avis via la rubrique **Privacy center** de l'application.

QUE FAIRE SI :

Le Client veut avoir des explications sur les termes utilisés ?

- L'inviter à consulter les pages dédiées sur le site portail Caisse d'Epargne.

EN SAVOIR PLUS

Rubrique sur le site portail

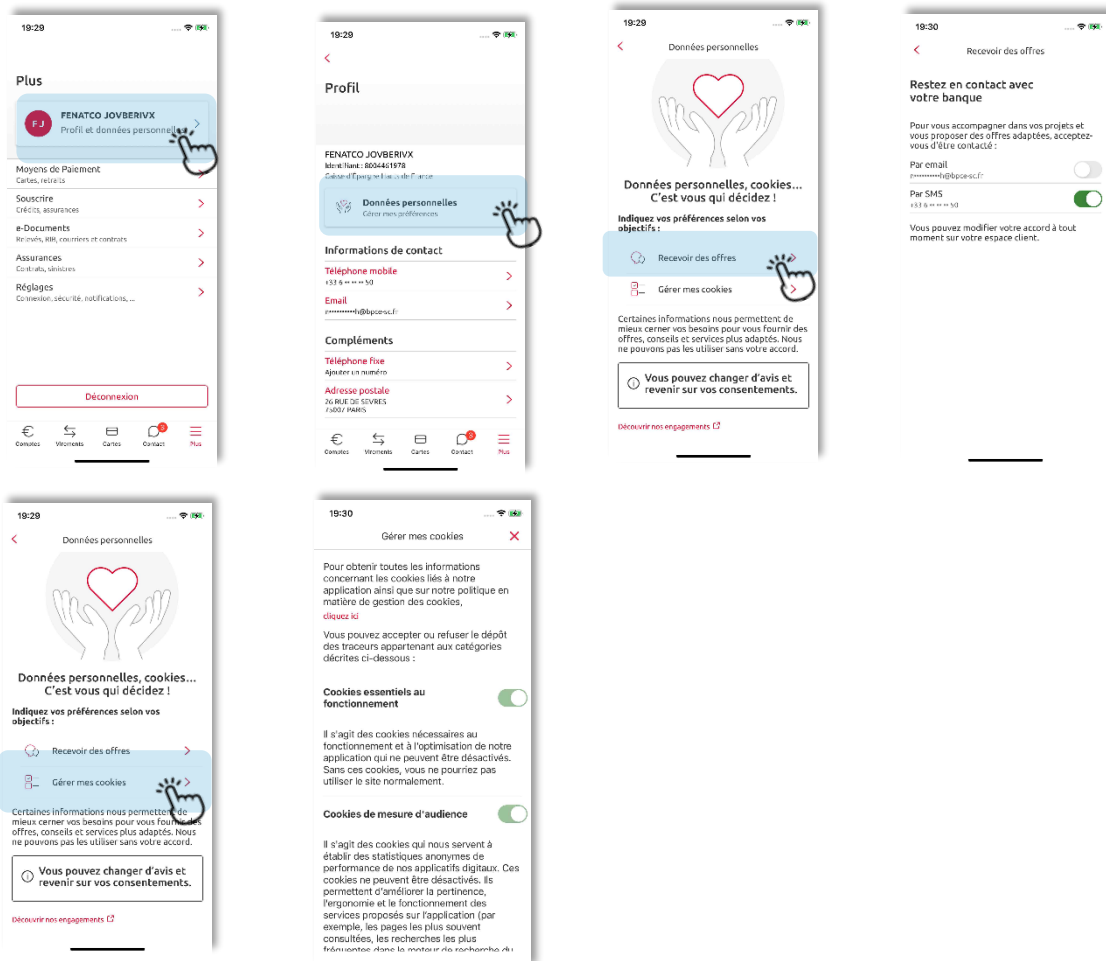
Caisse d'Epargne et vos données personnelles

<https://www.caisse-epargne.fr/votre-banque/reglementation/protection-de-vos-donnees-personnelles/>

Fiche pratique PRIVACY CENTER (CENTRE DE CONFIANCE)

CAS PRATIQUES

PRIVACY CENTER SUR L'APPLICATION



CONTENUS DU SITE PORTAL

