

Fiche Pratique

Consentement opt-in



QU'EST-CE QUE C'EST ?

Lorsque mon client donne son accord pour recevoir **des communications commerciales par voie électronique** de la part de sa banque, il nous donne son consentement **opt-in**. L'accord porte sur deux canaux : l'e-mail et les SMS & notifications mobile (push hors-app, c'est-à-dire lorsque le client n'est pas connecté dans son application bancaire mobile).

Validité :

Ce consentement est valide pendant toute la **durée de la relation client** sauf si **le client change d'avis; ce qu'il peut faire à tout moment dans son espace client ou en cliquant sur le lien de désabonnement**.

AVANTAGES CONSEILLER



- Les campagnes Marketing Relationnel (par e-mail et SMS/notifications mobile) viennent en soutien de mes actions commerciales
- Si un client reçoit une sollicitation commerciale, j'ai plus de chances qu'il me rappelle
- Cela facilite l'activation et l'équipement de mon client

AVANTAGES CLIENT

- Cela lui permet de rester en contact avec sa Banque par e-mail et/ou SMS et notifications mobile
- Il est tenu informé de ce qui peut l'intéresser et des meilleures offres

BON A SAVOIR

- Si un client modifie son adresse e-mail ou son numéro de téléphone mobile et s'il a déjà donné son opt-in, il n'est pas utile de lui redemander.
- L'opt-in ne concerne que la prospection commerciale par voie électronique. Je peux continuer à contacter mon client par e-mail ou par SMS dans le cadre de ma relation contractuelle avec lui.

POUR QUI ?



- Clients nouveaux et existants
- Personnes physiques contactées à titre personnel
- Clients majeurs capables

EXEMPLE D'ARGUMENTAIRE POUR PROPOSER L'OPT-IN A MON CLIENT ?

« Acceptez-vous de recevoir des offres commerciales par e-mail et par SMS & notifications mobile ?

Cela vous permet de rester en contact avec votre banque et d'être tenu informé de nos offres commerciales.

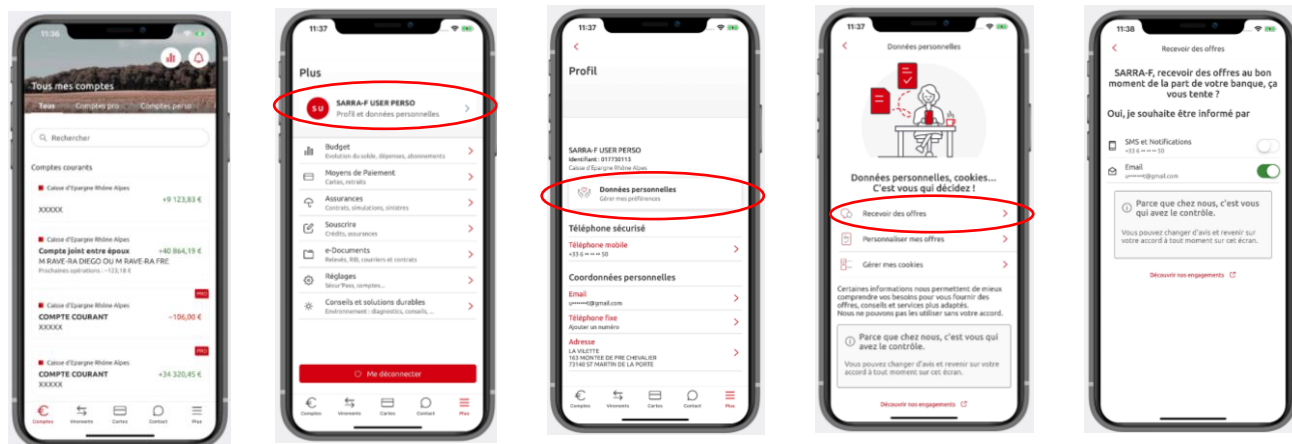
D'autant plus que vous pouvez changer d'avis à tout moment dans votre espace client ».

Fiche Pratique Consentement opt-in



3 parcours digitaux :

1) Le client peut donner ou retirer son opt-in de lui-même



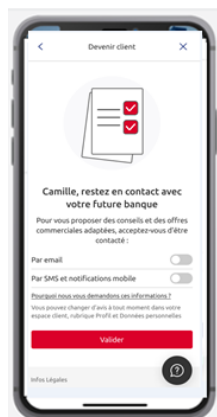
Le chemin d'accès à l'écran opt-in est le même sur l'espace connecté Web.

2) Recueil de l'opt-in suite à la MAJ des données de contact

3) Recueil de l'opt-in dans le parcours Entrée en relation Digitale



Exemple d'incitation à l'opt-in e-mail suite à la mise à jour de la donnée e-mail



Ecran de collecte des opt-in e-mail et SMS / notifications mobile dans le parcours Entrée en relation digitale

- Lorsque mon client **met à jour ou confirme son e-mail**, nous l'invitons à donner son **opt-in e-mail** (s'il ne nous l'a pas déjà donné).
- Lorsque mon client **met à jour ou confirme son numéro de mobile**, nous l'invitons à donner son **opt-in SMS & notifications mobile** (s'il ne nous l'a pas déjà donné).

- Lorsque qu'un prospect réalisera un **parcours d'entrée en relation par le canal digital**, un écran lui sera présenté pour collecter ses **opt-in e-mail et SMS & notifications mobile**.

Fiche Pratique Consentement opt-in



Parcours agence :

Je peux collecter l'opt-in en agence :

- Lors de l'entrée en relation**, quand je renseigne toutes les données liées à la Connaissance Client pour créer la personne dans MySys, dans la rubrique Coordonnées (le renseignement de l'opt-in à « oui » ou à « non » est obligatoire).
- Lors d'un rendez-vous avec un client existant**, quand je mets à jour les moyens de contact du client dans la page Connaissance Client.

Dans les deux cas, si mon client donne son accord, un formulaire est alors généré et mon client devra le signer électroniquement sur tablette ou en version papier. En effet, tout consentement doit être tracé, la signature est la preuve de l'accord client.

E-mail

Personnel: a@a.fr [Supprimer]

Ajouter +

E-mail favori*: a@a.fr

Ces adresses e-mail sont utilisées à des fins de gestion bancaire.

Le client accepte de recevoir des offres commerciales par E-mail* ☒ Oui ☐ Non

Téléphone mobile

Personnel: France (+33) 06 45 21 23 21 [Supprimer]

Ajouter +

Numéro favori*: 0645212321

Numéro SOL*: 0645212321

Ces numéros de mobile sont utilisés à des fins de gestion bancaire.

Le client accepte de recevoir des offres commerciales par SMS et notifications mobile (sous réserve qu'il accepte les notifications sur son mobile)* ☒ Oui ☐ Non

Collecte des opt-in dans l'écran Connaissance Client, rubrique Coordonnées

Tous les documents n'ont pas été signés

- L'Opt-in (autorisation à recevoir des offres commerciales par E-mail et SMS) est indispensable à la qualité de la relation client
- Le formulaire PPE (Personne Politiquement Exposée) est à renseigner à l'entrée en relation pour toute ouverture de produit ou service

Fermer

Une alerte informe le conseiller que l'opt-in doit être signé.

Ce message d'alerte apparaît plusieurs fois lors du parcours Entrée en relation dès lors qu'un opt-in a été collecté et que le conseiller quitte le parcours sans avoir fait signer le document opt-in.

Accueil connaissance personne physique

Etat civil: Justificatif d'identité Absent

Coordonnées: Adresse (1) [Ajouter de contact (2)]

Activité économique: Justificatif d'activité économique Absent

Profession: CSP, Anciens employés, Public, Autres