

Privacyverklaring klanten – CA CF NL

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (CA CF NL) is onderdeel van de Franse multinational Crédit Agricole S.A. CA CF NL biedt haar producten en diensten aan via de dochtermaatschappij Interbank. Deze privacyverklaring van CA CF NL geldt ook voor deze dochtermaatschappij. Om aan alle contractuele en wettelijke verplichtingen te voldoen, verwerkt zij van al hun klanten (en prospects) persoonsgegevens.

CA CF NL is een verantwoordelijke bank die consumenten op een veilige, snelle en eenvoudige manier helpt om hun wensen te realiseren. Dat doen wij met betrokken en deskundige medewerkers, die trots zijn op hun werk. CA CF NL onderscheidt zich binnen en buiten de sector door de mens voorop te stellen, digitaal gemak te bieden en door op basis van expertise mensen te helpen.

CA CF NL vindt daarom de omgang met persoonsgegevens van groot belang en is zich bewust van de verplichtingen die de privacywetgeving met zich mee brengt. Wij voelen ons – als onderdeel van het financiële stelsel – verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.

Daarnaast staat CA CF NL voor duidelijkheid. Wij leggen uit wat we doen, hoe we het doen en waarom we het doen. Dat geldt voor alle producten en diensten die wij bieden voor onze merken en de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan.

Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens om:

- telefonisch uw vragen te beantwoorden.
- (potentiële) klanten te beoordelen.
- (een) overeenkomst(en) met u aan te kunnen gaan en uit te voeren.
- gegevensuitwisseling met organisaties die voor CA CF NL bemiddelen en/of adviseren bij de totstandkoming van overeenkomsten en met organisaties die helpen bij de uitvoering.
- de gegevensuitwisseling met organisaties waarmee CA CF NL samenwerkt voor het aanbieden van (gecombineerde) producten en diensten (waaronder intermediairs).
- betalingsverkeer af te wikkelen.
- de administratie bij te houden en andere activiteiten van intern beheer.
- te berekenen, vast te leggen en verschuldigde bedragen te innen, waaronder het in handen van derden stellen van vorderingen.
- klachten af te handelen of om met u in contact te komen en te reageren op door u gestelde vragen.
- (gerichte) marketingactiviteiten uit te voeren.
- (per e-mail) nieuwsbrieven naar u te versturen.
- de website en de dienstverlening van CA CF NL te verbeteren.
- analyses van persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden uit te voeren.
- technieken (zoals Scorecards) die worden gebruikt bij het beoordelen van (potentiële) klanten (op kredietwaardigheid, risico's etc.) te testen en te ontwikkelen.
- te voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder opvolging van aanwijzingen van toezichthouders.

- geschillen te behandelen, waaronder naleving van uitspraken, en het voeren van accountantscontroles.
- activiteiten die als doel hebben om de veiligheid en integriteit van de financiële sector te waarborgen te ondersteunen, waaronder bijvoorbeeld (het geheel van) activiteiten die gericht zijn op:
 - a. het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen.
 - b. het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtredingen van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen:
 - i. de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt.
 - ii. de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort.
 - iii. de financiële instelling zelf.
 - iv. haar cliënten en medewerkers.
 - c. het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

Verwerkingen buiten de EU of EER

Bij een doorgifte van persoonsgegevens door CA CF NL aan derden die buiten de Europese Unie (EU)/Europees Economische Ruimte (EER) zijn gevestigd, zal CA CF NL nagaan of het betrokken land een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens biedt. U kunt altijd bij ons opvragen of uw gegevens (deels) buiten de EER worden verwerkt en welke passende waarborgen er in dat geval getroffen zijn.

Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

CA CF NL maakt gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering om persoonlijke aspecten van een individu te evalueren, zoals uw kredietwaardigheid. Door deze technieken te gebruiken, kunnen financiële instellingen een kredietaanvraag beoordelen.

Bij de geautomatiseerde besluitvorming kunnen openbare bronnen, zoals het Kadaster en de Kamer van Koophandel, worden geraadpleegd. Ook worden hiervoor gegevens uit de BKRtoetsing en persoonsgegevens uit de kredietaanvraag gebruikt. Daarnaast speelt ook het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen een rol.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken van u verschillende persoonsgegevens, zoals: naam, woonplaats, adres, geboortedatum, contactgegevens en de gegevens die op uw identiteitsbewijs (BSN, documentnummer en geldigheid document) zijn weergegeven. Daarnaast verwerken wij ook gegevens over uw financiële situatie, betaal- en transactiegegevens en de gegevens die wij nodig hebben om witwassen of financiering van terrorisme te voorkomen. Wij verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk.

Van welke systemen maken wij gebruik?

Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen – Gebeurtenissenadministratie – Intern Verwijzingsregister

CA CF NL maakt gebruik van diverse fraudewaarschuwingssystemen. Deze waarschuwingssystemen zijn: de gebeurtenissenadministratie, intern verwijzingsregister (IVR), incidentenregister en extern verwijzingsregister (EVR). De regels voor het

incidentenregister en EVR zijn vastgelegd in het branchewaarschuwingssysteem [Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen \(PIFI\)](#). Het PIFI en de gebeurtenissenadministratie en IVR voldoen aan de normen van de AVG.

Persoonsgegevens worden in eerste instantie verwerkt in de gebeurtenissenadministratie en hieruit vinden, afhankelijk van de ernst van de gebeurtenis, verdere registraties plaats in de diverse registers.

In het incidentenregister en het extern verwijzingsregister worden onder strikte voorwaarden (de opnamecriteria van het PIFI) incidenten opgenomen. Voorbeelden van incidenten zijn het vervalsen van loonstroken, werkgeversverklaringen, facturen, bankafschriften en handtekeningen, identiteitsfraude, phishing en opzettelijke misleiding.

Als het incident bedreigend is voor:

1. de (financiële) belangen van CA CF NL, klanten, medewerkers en/of
2. de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector, dan is CA CF NL onder bepaalde omstandigheden verplicht om gegevens op te nemen in het externe verwijzingsregister. Hierbij kunt u denken aan de volledige naam van de (rechts)persoon, de geboortedatum of het KvK-nummer.

Hoe zijn uw gegevens beveiligd?

CA CF NL neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. In dat kader zijn diverse maatregelen genomen, waaronder encryptie van data, versleutelde communicatie en het vertrouwelijk behandelen van data en geheimhoudingsverklaring.

Wie ontvangen uw gegevens?

Als wij u om persoonsgegevens vragen, dan is dat om onze taken goed uit te voeren en onze plichten na te komen. Maar er is een aantal andere organisaties die ons hierbij helpen. Deze organisaties ontvangen van ons uw persoonsgegevens. Ook voor deze organisaties gelden dezelfde regels. Zij mogen uw gegevens niet verwerken zonder reden, en ook houden zij zich aan dezelfde regels als CA CF NL. Waar nodig delen wij persoonsgegevens met de volgende derden:

- *Entiteiten die deel uitmaken van de groep waartoe CA CF NL behoort* Dit zijn Crédit Agricole S.A. en Interbank.
- *Derden waarmee wij samenwerken* Wij werken soms samen met derden om (gecombineerde) producten en diensten aan te bieden. Het kan zijn dat we daar persoonsgegevens voor nodig hebben. Mocht dit voorkomen, dan zullen wij voorafgaand specificeren om welke derde(n) het gaat.
- *Een door u ingeschakelde intermediair* U kunt een intermediair inschakelen die als tussenpersoon een overeenkomst tussen u en een dochter van CA CF NL tot stand brengt. Zo'n intermediair heeft een zorgplicht. Er zijn vaak persoonsgegevens die een intermediair nodig heeft om aan de zorgplicht die hij richting u heeft, te voldoen.

- *Wettelijk verplichte instanties*
Het kan ook voorkomen dat de doorgifte van uw persoonsgegevens verplicht is. Denk hierbij aan opsporingsinstanties, het Bureau Krediet Registratie of toezichhouders. Wij zullen aan deze verplichting voldoen.
- *Partijen die onderzoek doen naar de kredietwaardigheid van (potentiële) klanten*
- *De exploitant van het waarschuwingsregister*
Als het volgens de industriebrede standaarden gebruikelijk is om, ter bescherming van de veiligheid en integriteit van het financiële stelsel, uw gegevens te delen, dan doen wij dit. Zoals eerder vermeld maakt CA CF NL gebruik van diverse frauderegisters, zoals het Intern Verwijzingsregister (IVR), Incidentenregister (IR) en Extern Verwijzingsregister (EVR). De laatste twee registers (IR en EVR) hebben ook een externe werking, wat inhoudt dat gegevens, onder bepaalde voorwaarden, uitgewisseld worden met andere financiële instellingen, zoals vastgelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).
- *Partijen die nodig zijn in het kader van dienstverlening*
Het gebeurt dat wij andere partijen nodig hebben in het kader van onze eigen dienstverlening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het inhuren van een advocaat of deurwaarder als een klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Persoonsgegevens worden bij CA CF NL niet langer bewaard dan nodig. Wij hebben daarvoor een bewaartermijnenbeleid. Daarin staan de volgende hoofdpunten:

- Wij bewaren uw gegevens in ieder geval zolang er een wettelijk vereiste geldt om deze te bewaren.
- Wij bewaren gegevens als daar een gerechtvaardigd belang voor is.
- Wij stoppen met het bewaren van uw gegevens wanneer u aangeeft dat u daar een bezwaar tegen hebt en wij dit bezwaar honoreren. Meer informatie over uw specifieke rechten vindt u hieronder.

De precieze bewaartermijn van persoonsgegevens is op voorhand niet te geven, want dit hangt af van de omstandigheden van het geval. Uiteraard kunt u altijd bij ons opvragen welke gegevens we nog van u hebben.

Wat zijn uw rechten?

Op grond van de wet hebt u diverse rechten die wij hieronder voor u op een rij zetten. Het uitoefenen van de rechten is voor u kosteloos, behalve als er sprake is van misbruik. U oefent de rechten uit door contact op te nemen met het Privacy Office van CA CF NL. De contactgegevens vindt u aan het einde van dit document.

- *Recht op informatie*
Deze privacyverklaring is opgesteld om aan uw recht op informatie te voldoen, zodat u voldoende bent geïnformeerd. *Recht op verwijdering*
Het recht op verwijdering ziet erop toe dat u een verzoek kunt indienen om uw gegevens te laten verwijderen uit onze systemen.
- *Recht op inzage, rectificatie en beperking*
U hebt te allen tijde het recht om de informatie die wij van u verwerken, in te zien. Mocht u vinden dat er een probleem is met de verwerking, dan kunt u een verzoek doen tot rectificatie en/of beperking van de verwerking van uw gegevens.

Rectificatie is de aanpassing van gegevens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de verandering van uw achternaam of woonplaats. Bij beperking van uw gegevens moet u denken aan een (tijdelijke) stopzetting van het verwerken van uw persoonsgegevens. Zo kunt u een aanvraag doen voor beperking nadat u een aanvraag tot rectificatie heeft gedaan, om te voorkomen dat er nog langer gebruik wordt gemaakt van onjuiste gegevens.

- *Recht op overdraagbaarheid*

Op uw verzoek kunt u uw persoonsgegevens ook opvragen, zodat u ze kunt overdragen aan een andere organisatie.

Hebt u vragen, verzoeken of klachten?

U hebt het recht om te klagen over de verwerking van uw eigen persoonsgegevens. CA CF NL heeft een Data Protection Officer (DPO) aangesteld. De DPO houdt toezicht op de naleving van en adviseert CA CF NL over privacywet- en regelgeving. U kunt met de Data Protection Officer contact opnemen voor alle vragen over verwerking van uw persoonsgegevens.

Het staat u uiteraard ook vrij om vragen te stellen over de door ons verwerkte persoonsgegevens. Neem voor vragen over privacy contact met ons op. Dit kan door een bericht te sturen aan de DPO of door het DPOoffice te benaderen.

De Data Protection Officer van CA CF NL is bereikbaar via dpoffice@ca-cf.nl.

Hebt u vragen, klachten of verzoeken over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag.

Interbank: privacy@interbank.nl