

## PRIVACY STATEMENT CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE NEDERLAND B.V.

Versie: januari 2020

### 1. Privacy Statement

Dit Privacy Statement is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (KvK 33183520), gevestigd en kantoorhoudende aan de Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam, hierna aan te duiden als CA CF NL.

### 2. Verwerking van persoonsgegevens door CA CF NL

CA CF NL vindt de bescherming van persoonsgegevens heel belangrijk. CA CF NL respecteert uw privacy en zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacywet- en regelgeving en branchestandaarden worden behandeld. Dit Privacy Statement geeft een overzicht van de doeleinden van de gegevensverwerking voor:

- de dienstverlening die CA CF NL aanbiedt;
- deze website;
- het gebruik van cookies op deze website.

Ook staat in dit Privacy Statement welke rechten u hebt ten aanzien van uw eigen persoonsgegevens en hoe u gebruik kunt maken van deze rechten.

### 3. Doeleinden van de verwerking

Uw persoonsgegevens worden door CA CF NL verwerkt voor de volgende doeleinden:

1. u beoordelen als (potentiële) klant;
2. (een) overeenkomst(en) met u aan te kunnen gaan en uit te voeren;
3. 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 van de overeenkomsten;
4. de gegevensuitwisseling met organisaties waarmee CA CF NL samenwerkt voor het aanbieden van (gecombineerde) producten en diensten (waaronder intermediairs);
5. het afwikkelen van betalingsverkeer;
6. de administratie bijhouden en andere activiteiten van intern beheer;
7. het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen, waaronder het in handen van derden stellen van vorderingen;
8. de afhandeling van klachten of om met u in contact te komen en te reageren op door u gestelde vragen;
9. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten;
10. het (per e-mail) versturen van nieuwsbrieven naar u;
11. het verbeteren van de website en van de dienstverlening van CA CF NL;
12. analyses van persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden;
13. het testen en ontwikkelen van technieken (zoals scorecards) die worden gebruikt bij het beoordelen van (potentiële) klanten (op kredietwaardigheid, risico's etc.);

14. voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder opvolging van aanwijzingen van toezichthouders;
15. het behandelen van geschillen, waaronder naleving van uitspraken, en het voeren van accountantscontroles;
16. het ondersteunen van activiteiten die als doel hebben om de veiligheid en integriteit van de financiële sector te waarborgen, 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:
    - (1) de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt
    - (2) de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort
    - (3) de financiële instelling zelf
    - (4) haar cliënten en medewerkers
  - c) het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

#### 4. Rechtsgronden voor de verwerking

De hiervoor bedoelde doeleinden van verwerking hebben de volgende rechtsgronden:

- de door u gegeven toestemming; of
- het op uw verzoek nemen van precontractuele maatregelen en/of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst; of
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen; of
- de behartiging van gerechtvaardigde belangen van CA CF NL of van een derde (doeleinden als hiervoor onder 3 beschreven onder punten 4 t/m 12, 13, 15).

Voor doeleinden 4 tot en met 8 is het gerechtvaardigd belang gelegen in de integere bedrijfsvoering van CA CF NL. Voor doeleinde 8 speelt voorts dat wij willen voldoen aan onze zorgplicht. Daarvoor is het van belang dat wij met u in contact kunnen komen en uw vragen en/of klachten kunnen beantwoorden. Voor doeleinden 9 en 10 is het gerechtvaardigd belang erin gelegen dat wij u willen kunnen informeren over producten en/of ontwikkelingen. Doeleinden 11 en 12 zien toe op het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Doeleinde 13 ziet toe op het voorkomen van fraude en voorkomen van het afsluiten van risicovolle kredietovereenkomsten.

U kunt zich tegen de verwerkingen op grond van gerechtvaardigd belang verzetten door een beroep te doen op het recht van bezwaar. Meer informatie over dat recht vindt u verderop in dit statement.

#### 5. Verplichte verstrekking

Als wij u om persoonsgegevens vragen, dan zullen wij per situatie bepalen of de verstrekking van de gegevens noodzakelijk of verplicht is en wat de (mogelijke) gevolgen zijn als de gegevens niet worden verstrekt. Uitgangspunt daarbij is steeds dat CA CF NL niet méér persoonsgegevens zal verwerken dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden.

## 6. Uitwisseling met derden

### Algemeen

Uw persoonlijke gegevens zullen niet worden verkocht. Indien daar een goede reden of een (wettelijke) verplichting toe is, dan delen we gegevens met de volgende derden:

1. entiteiten die deel uitmaken van de groep waartoe CA CF NL behoort;
2. derden waarmee wij samenwerken bij het aanbieden van (gecombineerde) producten en diensten (in dat geval zullen wij de derde(n) waar het om gaat voorafgaand specificeren);
3. wanneer u een intermediair hebt ingeschakeld via wie een overeenkomst tussen u en CA CF NL tot stand komt en die uw gegevens gebruikt om aan zijn zorgplicht richting u te voldoen;
4. situaties waarbij doorgifte aan derden wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld opsporingsinstanties, het Bureau Krediet Registratie en toezichthouders);
5. partijen die onderzoek doen naar en informatie verschaffen over de kredietwaardigheid van (potentiële) klanten;
6. met de exploitant van het hiernavolgend waarschuwingsregister wanneer dit volgens industriebrede standaarden gebruikelijk is ter bescherming van de veiligheid en integriteit van het financiële stelsel;
7. partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening, bijvoorbeeld advocaten en deurwaarders;
8. dienstverleners die CA CF NL ondersteunen bij het uitvoeren van bepaalde taken. Te denken valt aan bedrijven die onze IT-systemen en -applicaties onderhouden, callcenters aan wie wij taken hebben uitbesteed, externe inhuurkrachten en bedrijven die evenementen organiseren en/of mailings versturen, partijen die in onze opdracht marktonderzoek verrichten en een drukkerij die voor ons klantmailings verzorgt. Ook vallen hieronder bedrijven die brochures en/of reclamemateriaal voor ons opstellen – al dan niet via sociale media – en bedrijven die namens ons enquête-onderzoek doen.

Bij het aangaan van een relatie met een van bovenstaande dienstverleners – met uitzondering van toezichthouders en andere overheidsinstanties – zorgen we ervoor dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en leggen we afspraken hierover vast in een (verwerkers)overeenkomst. Hierin wordt onder meer bepaald dat partijen de gegevens overeenkomstig de privacywetgeving moeten verwerken. Dit om de veiligheid van uw persoonsgegevens te waarborgen.

Wij wijzen u er uitdrukkelijk op dat de hiervoor genoemde partijen (behalve onze leveranciers als bedoeld onder nummer 8) zelf verantwoordelijk zijn voor de verdere verwerking van persoonsgegevens. Wij zijn uiteraard kritisch op de partijen waarmee we samenwerken. U mag ons ook aanspreken op het verstrekken van gegevens aan derde partijen, maar wij kunnen niet garanderen dat wat er na die verstrekking met uw gegevens door die derde partijen gedaan wordt altijd overeenkomstig de privacywetgeving zal zijn.

U kunt bezwaar maken tegen het delen van gegevens met derden. Zie hieronder ook onder 'Uw rechten' wat uw verdere rechten zijn.

## **Verwerking buiten de EU of EER**

Bij 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. Indien dit niet het geval is, zal doorgifte enkel plaatsvinden als er andere passende waarborgen zijn. Hierbij kan gedacht worden aan standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd of het 'Privacy Shield' (Verenigde Staten). 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.

## **Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen**

CA CF NL maakt gebruik van het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Dit waarschuwingssysteem bestaat uit incidentenregisters en een extern verwijzingsregister.

De regels voor dit branchewaarschuwingssysteem zijn vastgelegd in het Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). In het incidentenregister worden onder strikte voorwaarden (de opnamecriteria van het PIFI) incidenten opgenomen. Voorbeelden van incidenten zijn het vervalsen van nota's en inkomstenbescheiden, identiteitsfraude, phishing en opzettelijke misleiding.

Als het incident bedreigend is voor:

- de (financiële) belangen van CA CF NL, zijn klanten, medewerkers; en/of
- 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. Denk hierbij aan de volledige naam van de (rechts)persoon, de geboortedatum of het KvK-nummer. Meer informatie hierover vindt u op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken.

## **7. Geautomatiseerde besluitvorming en profiling**

CA CF NL maakt gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en/of profiling om persoonlijke aspecten van een individu te evalueren, zoals diens kredietwaardigheid of toekomstig gedrag. Door deze technieken te gebruiken, kan CA CF NL een kredietaanvraag beoordelen en op basis van de uitslag een passende offerte maken en bepalen hoe zij de klant op een passende manier kan benaderen. Bij de geautomatiseerde besluitvorming kunnen openbare bronnen, zoals het Kadaster en de Kamer van Koophandel, worden geraadpleegd. Ook worden hiervoor gegevens uit de BKR-toetsing en persoonsgegevens uit de kredietaanvraag gebruikt. Verder gebruiken we bij de evaluatie interne statistische en analytische gegevens. Hebt u vragen over uw specifieke evaluatie of bent u het er niet mee eens? Neem dan contact op met het Privacy Office van CA CF NL. De contactgegevens vindt u onderaan dit document.

## 8. Bewaartermijn

CA CF NL bewaart geen persoonsgegevens die niet nodig zijn voor het doel waarvoor ze worden gebruikt. Ook bewaart CA CF NL gegevens niet langer dan nodig is. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Wij bewaren uw gegevens in ieder geval zolang er een wettelijke vereiste geldt om deze te bewaren.
- Wij bewaren gegevens verder totdat we geen gerechtvaardigd belang of andere goede reden meer hebben om de gegevens te bewaren.
- Wij stoppen met het bewaren van uw gegevens wanneer u aangeeft dat u er bezwaar tegen hebt dat wij uw gegevens bewaren en wij dit bezwaar honoreren. Verdere informatie over uw specifieke rechten vindt u hieronder.

Een precieze termijn is op voorhand niet te geven, aangezien dit sterk afhangt van de omstandigheden van het geval. Uiteraard kunt u altijd bij ons opvragen welke gegevens we nog van u hebben.

## 9. Beveiliging van persoonsgegevens

CA CF NL zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen 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.

## 10. Uw rechten

### 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.

(a) Recht op informatie

U hebt het recht op informatie over de gegevensverwerking door CA CF NL. Deze informatie verstrekt CA CF NL aan u via dit Privacy Statement. In bepaalde gevallen zullen wij u aanvullend informeren. Dit is bijvoorbeeld aan de orde als u wordt geregistreerd in een incidentenregister.

(b) Recht op inzage en rectificatie

U hebt het recht om de persoonsgegevens die CA CF NL heeft verwerkt in te zien (inzage). Als u van mening bent dat gegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt, dan kunt u CA CF NL verzoeken om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

(c) Recht op gegevenswissing

U hebt het recht om CA CF NL te vragen om gegevens te verwijderen. CA CF NL zal vervolgens beoordelen of aan dit verzoek kan worden voldaan. Het belang van u bij

verwijdering moet boven het belang van CA CF NL gaan om de gegevens te verwerken. Soms is CA CF NL wettelijk verplicht om gegevens te bewaren.

(d) Recht van bezwaar tegen verwerking van gegevens en recht van bezwaar tegen direct marketing

Het recht van bezwaar houdt in dat u vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen verwerking van uw persoonsgegevens.

Wanneer u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens om u te informeren over activiteiten van CA CF NL en soortgelijke ('direct marketing') verwerkingen, dan zullen wij dit bezwaar altijd honoreren. Uw gegevens worden dan niet langer voor direct-marketingdoeleinden gebruikt.

Wanneer u bezwaar maakt tegen andere vormen van verwerking van uw persoonsgegevens, dan zullen wij beoordelen of we aan uw bezwaar tegemoet kunnen komen. Het is in dat geval aan CA CF NL om aan te tonen dat we, ondanks uw bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben om de persoonsgegevens te blijven verwerken. Een voorbeeld hiervan is als wij uw gegevens enige tijd bewaren na beëindiging van de dienstverlening om tegemoet te komen aan eventuele informatieverzoeken of om u van dienst te zijn bij eventuele klachten. Indien die afweging van belangen in uw voordeel uitvalt, zullen wij stoppen met het verwerken van uw gegevens.

(e) Recht op beperking

U hebt onder bepaalde omstandigheden ook het recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kort gezegd in dat CA CF NL de verwerking van de gegevens tijdelijk 'bevriest'. U kunt zich op dit recht beroepen in 4 situaties:

- 1) in afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek
- 2) indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar u dit niet wilt
- 3) indien CA CF NL de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens nog wel nodig hebt voor (de voorbereiding op) een rechtszaak
- 4) in afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

(f) Recht op dataportabiliteit

U hebt het recht om de gegevens die u aan CA CF NL hebt verstrekt, (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of op grond van een met u gesloten overeenkomst. Het recht geldt bovendien alleen voor gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor analoge verwerkingen). U bent vrij om die gegevens vervolgens door te geven aan een andere partij.

## **Termijnen**

Wij zullen uw vraag of verzoek in beginsel binnen een maand beantwoorden. Mocht de beantwoording van uw vraag of verzoek onverhoopt meer tijd kosten, dan zullen wij u hier binnen een maand over informeren. Het kan zijn dat de beantwoordingstermijn in totaal oploopt tot 3 maanden vanwege de complexiteit van een verzoek en/of vanwege het aantal verzoeken.

### **Identificatie**

Wij kunnen bij iedere vraag of bij ieder verzoek vragen om nader bewijs van uw identiteit. Dit doen we om te voorkomen dat we persoonsgegevens aan de verkeerde partij verstrekken of ten onrechte wijzigingen aanbrengen in de verwerking van persoonsgegevens. Om uw verzoek zo vlot mogelijk af te handelen, verzoeken wij u om op voorhand een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen.

### **Individuele afweging bij ieder verzoek**

We wijzen u erop dat de hiervoor beschreven rechten geen absolute rechten zijn. Er kunnen omstandigheden zijn waardoor we aan een bepaald verzoek geen gehoor kunnen geven. We zullen ieder verzoek steeds op zijn eigen merites beoordelen. Mochten we aan een bepaald verzoek geen gehoor (kunnen) geven, dan zullen we dit uiteraard aan u laten weten en geven we ook aan waarom we hier geen gehoor aan (kunnen) geven. In dat geval kunt u eventueel naar de rechter gaan.

Het recht van bezwaar tegen gebruik van gegevens voor direct-marketingdoeleinden is wel absoluut. Afmeldingen voor onze commerciële uitingen worden hoe dan ook gehonoreerd.

### **11. Klacht bij Autoriteit Persoonsgegevens**

U hebt het recht een klacht over de verwerking van uw eigen persoonsgegevens in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens verwijzen wij u naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **12. Data Protection Officer**

CA CF NL heeft een Data Protection Officer (DPO) aangesteld. De DPO houdt toezicht op de naleving van en adviseert CA CF NL over privacy wet- en regelgeving. U kunt met de Data Protection Officer contact opnemen voor alle vragen over verwerking van uw persoonsgegevens. De Data Protection Officer is bereikbaar via [dpoffice@ca-cf.nl](mailto:dpoffice@ca-cf.nl).

### **13. Vragen**

Het staat u uiteraard 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 (zie hiervoor onder 12) of door het Privacy Office te benaderen via de contactgegevens aan het einde van dit document.

### **14. Wijzigingen**

CA CF NL behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy Statement. We raden u daarom aan om dit Privacy Statement regelmatig te raadplegen, zodat u van wijzigingen op de hoogte bent.

CA CF NL kan uw persoonsgegevens verwerken voor nieuwe doeleinden die nog niet in dit Privacy Statement staan. In dat geval zullen wij contact met u opnemen voordat wij uw gegevens gebruiken voor deze nieuwe doeleinden. Dit doen we om u op de hoogte te stellen van de wijzigingen in ons Privacy Statement en om u de kans te bieden bezwaar/bezwaren hiertegen aan ons kenbaar te maken.

## 15. Contactgegevens Privacy Office

Privacy Office:

E-mail: [privacy@ca-cf.nl](mailto:privacy@ca-cf.nl)

Telefoon: (020) 312 51 90

Adres: Postbus 855, 1000 AW Amsterdam