

## **PRIVACY STATEMENT DE NEDERLANDSE VOORSCHOTBANK** **(Versie: mei 2018)**

### **1. Privacy Statement**

Dit Privacy Statement is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door De Nederlandse Voorschotbank B.V. (hierna: De Nederlandse Voorschotbank), die onderdeel is van Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (KvK 342.12.907), hierna aan te duiden als De Nederlandse Voorschotbank.

### **2. Verwerking van persoonsgegevens door De Nederlandse Voorschotbank**

Voor De Nederlandse Voorschotbank is de bescherming van persoonsgegevens van groot belang. De Nederlandse Voorschotbank respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en branchestandaarden worden behandeld. Dit Privacy Statement geeft een overzicht van de doeleinden van de gegevensverwerking voor de dienstverlening die De Nederlandse Voorschotbank aan u aanbiedt, van deze website en van het gebruik van cookies op deze website. Ook staat in dit statement hoe u uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens kunt uitoefenen.

### **3. Doeleinden van de verwerking**

Uw persoonsgegevens worden door De Nederlandse Voorschotbank verwerkt voor de volgende doeleinden:

1. u beoordelen als (potentiële) klant;
2. een met u gesloten overeenkomst(en) aangaan en uitvoeren;
3. gegevens uitwisselen met organisaties die voor De Nederlandse Voorschotbank bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten en gegevens uitwisselen met organisaties die helpen bij de uitvoering van de overeenkomsten;
4. de uitwisseling van gegevens met organisaties waarmee De Nederlandse Voorschotbank samenwerkt voor het aanbieden van (gecombineerde) producten en diensten (waaronder intermediairs);
5. het afwickelen 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. het gebruik van openbare bronnen zoals social media om met jou in contact te kunnen treden in het kader van bijvoorbeeld achterstandsbehandeling;
9. met jou communiceren via social media (bijvoorbeeld Twitter);
10. de afhandeling van klachten of om met u in contact te komen en te reageren op uw vragen;
11. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten;
12. het per e-mail versturen van nieuwsbrieven naar u;
13. het verbeteren van de website en van de dienstverlening van De Nederlandse Voorschotbank;
14. analyses van persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden;
15. voldoen aan wettelijke verplichtingen;
16. het behandelen van geschillen en het voeren van accountantscontroles;

17. 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. Rechtsgrond 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 De Nederlandse Voorschotbank of van een derde.

Voor de bovenstaande doeleinden 3,4,9,11,12,13 en 14 beroept De Nederlandse Voorschotbank zich op de grondslag van het gerechtvaardigd belang. Het gerechtvaardigd belang van De Nederlandse Voorschotbank is in die gevallen het marketingbelang van de organisatie en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

U kunt zich tegen deze laatstgenoemde verwerkingen verzetten op grond van het recht van bezwaar. Meer informatie over dat recht vindt u verderop in dit statement.

#### 5. Verplichte verstrekking

Wanneer wij u om persoonsgegevens vragen, dan zullen wij per situatie kenbaar maken 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 De Nederlandse Voorschotbank niet méér persoonsgegevens zal verwerken dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden.

#### 6. Uitwisseling met derden

Uw persoonlijke gegevens zullen niet worden verkocht of ter beschikking gesteld worden aan derden. 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 De Nederlandse Voorschotbank 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. situaties waarbij doorgifte aan derden wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld opsporingsinstanties, het Bureau Krediet Registratie en toezichthouders).

Verder worden wij ondersteund door andere dienstverleners bij het uitvoeren van onze eigen taken die mogelijk inzage krijgen in persoonsgegevens. 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. Ook vallen hieronder bedrijven die brochures en/of reclamemateriaal voor ons opstellen – al dan niet via social media – en bedrijven die namens ons enquête-onderzoek doen.

Bij het aangaan van een relatie met een van bovenstaande dienstverleners zorgen we ervoor dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en leggen we afspraken hierover vast in een contract. Zo waarborgen we te allen tijde de veiligheid van uw persoonsgegevens.

De Nederlandse Voorschotbank verstrekt geen persoonsgegevens aan derden die de gegevens voor eigen doeleinden gaan gebruiken. Dit geldt alleen niet wanneer:

- u een intermediair of financieel adviseur hebt ingeschakeld via wie een overeenkomst tussen u en De Nederlandse Voorschotbank tot stand is gekomen en die uw gegevens gebruikt om aan zijn zorgplicht richting u te voldoen; of
- u voorafgaand toestemming hebt gegeven voor de betreffende verstrekking; of
- dit volgens industriebrede standaarden gebruikelijk is ter bescherming van de veiligheid en integriteit van het financiële stelsel, zie hiernavolgend waarschuwingsregister; of
- De Nederlandse Voorschotbank wettelijk verplicht is om gegevens te verstrekken.

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

### Kenbaarheidsvereiste waarschuwingsregisters

De Nederlandse Voorschotbank 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 De Nederlandse Voorschotbank, haar klanten, medewerkers en/of
- de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector

dan is De Nederlandse Voorschotbank onder bepaalde omstandigheden verplicht 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 <http://www.nvb.nl>.

## 7. Geautomatiseerde besluitvorming en profiling

De Nederlandse Voorschotbank 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 De Nederlandse Voorschotbank 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. Hebt u vragen over uw specifieke evaluatie of bent u het er niet mee eens? Neem dan contact op met onze Privacy Office via <https://www.denederlandsevoorschotbank.nl/cms/contact/contactgegevens.html>

## 8. Bewaartermijn

De Nederlandse Voorschotbank bewaart geen persoonsgegevens die niet vereist zijn voor het doel waarvoor ze worden gebruikt. Ook bewaart De Nederlandse Voorschotbank gegevens niet langer dan nodig is. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Wij bewaren uw gegevens in ieder geval zolang er een wettelijke vereiste voor is om deze te bewaren.
- Wij bewaren gegevens verder totdat we geen gerechtvaardigd belang 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.

## 9. Beveiliging van persoonsgegevens

De Nederlandse Voorschotbank zal passende technische en organisatorische maatregelen (doen) 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

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 via de contactgegevens onderaan dit Privacy Statement.

### Inzagerecht

U hebt het recht om de persoonsgegevens in te zien die De Nederlandse Voorschotbank heeft verwerkt.

### Correctie- en verwijderingsrecht

U hebt het recht gegevens te laten wijzigen of zelfs verwijderen indien de gegevens niet (langer) juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is.

### Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar houdt in dat u vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens. U hebt dit recht bij alle verwerkingen die niet zijn gebaseerd op (1) uw toestemming, (2) precontractuele maatregelen op uw verzoek en/of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, (3) het voldoen aan wettelijke verplichtingen of (4) het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen.

Wanneer u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens om u te informeren over activiteiten van De Nederlandse Voorschotbank 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 De Nederlandse Voorschotbank 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.

### Recht op beperking

U hebt onder omstandigheden ook het recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat De Nederlandse Voorschotbank de verwerking van de gegevens tijdelijk “bevroest”. 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 De Nederlandse Voorschotbank de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens nog wel nodig hebt voor (de voorbereiding op) een rechtszaak en (4) in afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

### Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U hebt het recht om de gegevens die u aan De Nederlandse Voorschotbank 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 dus hoe dan ook gehonoreerd.

#### **11. Data Protection Officer**

De Nederlandse Voorschotbank heeft een Data Protection Officer ("DPO") aangesteld. De DPO adviseert De Nederlandse Voorschotbank over de privacywetgeving, houdt toezicht op de naleving ervan en treedt op als contactpersoon voor de Autoriteit Persoonsgegevens. Als u hier vragen over hebt, kunt u contact opnemen via [DPoffice@ca-cf.nl](mailto:DPoffice@ca-cf.nl).

#### **12. Toezichthouder**

Het staat u verder altijd vrij een klacht in te dienen bij de toezichthouder. De toezichthouder op de privacywetgeving is de Autoriteit Persoonsgegevens. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens op de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

#### **13. Vragen of klachten**

Verder staat het u uiteraard vrij vragen te stellen over de door ons verwerkte persoonsgegevens of hierover een klacht in te dienen als u het ergens niet mee eens bent. Neem voor vragen of klachten over privacy contact met ons op via de contactgegevens onderaan dit Privacy Statement.

#### **14. Wijzigingen**

De Nederlandse Voorschotbank 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.

De Nederlandse Voorschotbank 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 aan ons reglement voor de bescherming van persoonlijke gegevens en om u de kans te bieden om deelname te weigeren.

#### **15. Contactgegevens**

Als u vragen hebt over dit Privacy Statement of over ons privacybeleid of als u een beroep wilt doen op één van uw wettelijke rechten of een klacht wilt indienen, kunt u contact met ons opnemen via

<http://www.denederlandsevoorschotbank.nl/cms/contact/contactformulier.html>.

Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten of diensten, kunt u dit doorgeven via

<http://www.denederlandsevoorschotbank.nl/cms/contact/contactformulier.html>.