

## Privacyverklaring Klanten – CA CF NL

Credit Agricole Consumer Finance Nederland (CA CF NL) is onderdeel van de Franse Crédit Agricole S.A. CA CF NL beschikt over een dochtermaatschappij [Interbank](#). Interbank beschikt over haar eigen privacyverklaring. Kijk daarvoor op de website van deze dochtermaatschappij.

CA CF NL vindt een juiste omgang met persoonsgegevens van groot belang, net als het feit dat onze klanten niet voor verrassingen komen te staan. Wij zijn ons bewust van de verplichtingen die de privacywetgeving met zich mee brengt en voelen ons daarom – als onderdeel van het financiële stelsel – verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van onze klanten. 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 diensten die wij bieden aan onze klanten en de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan.

In deze privacyverklaring leest u hoe CA CF NL omgaat met uw persoonsgegevens. U mag erop vertrouwen dat wij dat op een zorgvuldige en veilige manier doen.

### Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens om:

- telefonisch uw vragen te beantwoorden;
- bestaande contracten te beheren en actualiseren, mede om te voldoen aan onze verplichtingen op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Op basis daarvan moeten wij maatregelen nemen voor een doorlopende ondersteuning na verkoop van een financieel product. Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens gebruiken om een actueel en juist beeld te hebben van uw financiële situatie;
- (een) overeenkomst(en) met u aan te gaan in het kader van beheerstaken;
- kredietwaardigheidstoetsen uit te voeren in het kader van beheerstaken;
- 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;
- administratie bijhouden en andere activiteiten van intern beheer;
- te berekenen, vastleggen en verschuldigde bedragen te innen, waaronder het in handen
- van derden stellen van vorderingen;
- de afhandeling van klachten of om met u in contact te komen en te reageren op door u gestelde vragen;
- (Per e-mail) nieuwsbrieven naar u te versturen, onder andere in het kader van onze wettelijke zorgplicht op basis waarvan wij u op de hoogte houden van productveranderingen zoals het wijzigen van rentetarieven;
- de website en de dienstverlening van CA CF NL te verbeteren;
- analyses van persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden uit te voeren;
- 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.
    - v. 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 bestaande contracten periodiek beoordelen in het kader van reguliere beheerstaken. 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. Daarnaast speelt ook het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen ook 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 géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij ongevraagd (en in strijd met het interne privacy beleid) schriftelijk gedeeld door de klant. Binnen de afdeling achterstandsbeheer (Client Center / Special Collection) komt het namelijk voor dat communicatie wordt gelogd wegens onze zorgplicht en op grond van de *Leidraad Achterstandsbehandeling* van de AFM.

## Van welke systemen maken wij gebruik?

CA CF NL maakt gebruik van het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Dit waarschuwingssysteem bestaat uit een gebeurtenissenadministratie, incidentenregister, intern (IVR) en extern verwijzingsregister (EVR). De regels voor dit branchewaarschuwingssysteem zijn vastgelegd in het [Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen \(PIFI\)](#). Het PIFI en de gebeurtenissenadministratie voldoen aan de normen van de AVG.

Persoonsgegevens uit het incidentenwaarschuwingssysteem worden verwerkt in de gebeurtenissenadministratie en hieruit vinden, afhankelijk van het incident, verdere registraties plaats naar interne als externe verwijzingsregisters.

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 nota's en loonstroken, identiteitsfraude, phishing en opzettelijke misleiding.

Als het incident bedreigend is voor de (financiële) belangen van CA CF NL, haar klanten, medewerkers, en/of de continuïteit 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.

## Core banking systeem

Persoonsgegevens die in het kader van verschillende processen worden verwerkt, zijn opgeslagen in ons core banking informatiesysteem. Informatie die door verschillende afdelingen wordt opgevraagd wordt geleverd vanuit dit systeem. Dit systeem is in eigen beheer en wordt dus niet uitbesteed aan een derde partij. Gegevens worden door middel van een autorisatiematrix uitsluitend beschikbaar gesteld voor de rollen die binnen CA CF NL noodzakelijkerwijs toegang moeten hebben in het kader van hun functie.

## Hoe zijn uw gegevens beveiligd?

CA CF NL heeft 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 en geheimhoudingsverklaring.

## Wie ontvangen uw gegevens?

Wij verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk. Als wij u om persoonsgegevens vragen, dan is dat om onze taken goed uit te voeren en onze plichten na te komen. Maar er zijn 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 de CA CF NL.

- *Entiteiten die deel uitmaken van de groep waartoe CA CF NL toe behoort*  
Dit zijn Crédit Agricole Consumer Finance 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 het gaat.
- *Een door u ingeschakelde intermediair*  
U hebt wellicht een intermediair ingeschakeld die als tussenpersoon een overeenkomst tussen u en CA CF NL tot stand heeft gebracht. Zo'n intermediair heeft een zorgplicht. Er zijn vaak persoonsgegevens die een intermediair nodig heeft om aan de zorgplicht, die hij naar u toe 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 toezichthouders. Wij zullen aan deze verplichting voldoen.
- *De exploitant van het waarschuwingsregister*  
Als het volgens de industrie brede standaarden gebruikelijk is om, ter bescherming van de veiligheid en integriteit van het financiële stelsel, nodig is om uw gegevens te delen, dan doen wij dit.
- *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.
- *Potentiële kopers of investeerders*  
Wij mogen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen wanneer we overwegen onze juridische positie tegenover u aan een potentiële koper of investeerder over te dragen. Dit doen we bijvoorbeeld als we uw lening willen verkopen en de andere partijen zo beslissingen kunnen nemen over en voor de overdracht, of als we een bedrijfsonderdeel van CA CF NL verkopen en andere partijen zo beslissingen kunnen nemen over de overname. Dit is een gerechtvaardigd belang van CA CF NL en maakt het voor de overnemende partij mogelijk aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. Zodra deze partij als gevolg van deze koop of overname uw contractspartij wordt, dan is deze partij de nieuwe verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij van u verwerkt. Hebt u vragen over hoe deze partij met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u zich richten tot deze partij. Het kan zijn dat we gegevens van u nog moeten bewaren, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, voor onderzoek of statistiek.

### 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 vooraf 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 ten alle tijden 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 hebt 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.

### **Beveiliging van gegevens**

Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens zo veel mogelijk worden beschermd. Bij CA CF NL:

1. investeren we in (de beveiliging en ontwikkeling) van onze systemen, procedures en mensen;
2. passen we onze verwerkingen aan op de gevoeligheid van de gegevens die daarin worden verwerkt;
3. trainen we ons personeel om veilig om te gaan met uw persoonsgegevens.

Los van onze interne beveiligingsmaatregelen – die uit veiligheidsoverweging geen onderdeel uitmaken van dit document – kunnen wij ook samenwerken. Let altijd op de veiligheid van uw persoonsgegevens:

- Controleer waarvoor de partij aan wie u uw persoonsgegevens wil verstrekken deze wil gebruiken. Lees de privacyverklaring op de website van die partij.
- Wilt u uw persoonsgegevens ontvangen? Let er dan op dat uw eigen apparatuur goed beveiligd is en geen malware of andere zwakheden heeft. Uw financiële gegevens zijn voor criminelen namelijk erg interessant. Om een dergelijk verzoek in te dienen, zie de volgende paragraaf.

### **Hebt u vragen, verzoeken of klachten?**

U hebt het recht om een klacht in te dienen 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. De Data Protection Officer van CA CF NL is bereikbaar via [dpoffice@ca-cf.nl](mailto:dpoffice@ca-cf.nl).

Voor vragen, klachten en verzoeken over de verwerking van uw persoonsgegevens door Interbank kunt u contact opnemen via: [privacy@interbank.nl](mailto:privacy@interbank.nl)