

BELEID INZAKE BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens VAN KREDIETEN IN BELGIË



POLDP_CRBE_VF_010322

01/03/2022

CFCAL Bank is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij zien toe op het respect voor uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens.

Dit document bevat de voorwaarden waaronder wij de persoonsgegevens van onze prospects en klanten verzamelen, verwerken, opslaan, archiveren en wissen. Het bevat ook informatie over de rechten die u hebt met betrekking tot uw gegevens.

Wat zijn persoonsgegevens?

Dat zijn alle gegevens die het mogelijk maken om een natuurlijke persoon rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren, bijvoorbeeld zijn naam, adres, rijksregisternummer, telefoonnummer, foto, geboortedatum, IP-adres, vingerafdruk enz.

Categorieën verwerkte persoonsgegevens

In het kader van onze precontractuele en contractuele relatie worden hoofdzakelijk de volgende categorieën persoonsgegevens verwerkt:

- declaratieve persoonsgegevens (zoals identificatie- of financiële gegevens of gegevens over waarborgen), dat wil zeggen gegevens die we rechtstreeks bij u kunnen verzamelen of onrechtstreeks bij derden, tussenpersonen in bankverrichtingen en betaaldiensten waarmee we een contractuele band hebben.
- persoonsgegevens afkomstig van de verplichte of aanbevolen raadpleging van externe bronnen zoals de vzw Identifin (identiteitscontrole), het Belgisch Staatsblad, de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), het bestand van de niet-gereguleerde registraties (ENR), de Nationale Bank van België (NBB), het Centraal Register Solvabiliteit (REGSOL) en het Nationaal Pandregister (PANGAFIN).

- persoonsgegevens die verband houden met de werking van producten en diensten, die met name gegenereerd worden bij het gebruik van onlinediensten;
- persoonsgegevens die door CFCAL Bank worden afgeleid of berekend (evaluatie van een kredietrisico bijvoorbeeld).

Doeleinden en rechtsgronden van de verzameling van uw persoonsgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens voor de doeleinden en op basis van de rechtsgronden die hieronder vermeld zijn:

Doeleinden	Rechtsgronden
<ul style="list-style-type: none"> • Beheer van uw kredietovereenkomsten en in het algemeen onze relatie: toekenning en beheer van het krediet, sluiting van een kredietverzekeringscontract, sluiting van een waarborg • Uitvoering van uw kredietaflossingen: instelling van een doorlopende opdracht en betaling via cheque of overschrijving. • Mobiel beheer van uw spaarcontracten of depositorekingen, mededeling van de uittreksels, beheer van de betaaloplossingen van uw spaarrekening (doorlopende opdrachten, overschrijvingen), mobiel beheer van de betaaloplossingen van uw depositorekening (betaalkaart, doorlopende opdrachten, overschrijvingen) 	<p>Die gegevens worden verwerkt voor de uitvoering van precontractuele maatregelen die op uw verzoek of op grond van een overeenkomst waarbij u partij bent, zijn genomen.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling van uw financiële situatie en evaluatie van uw solvabiliteit en die van de derde borgstellers • Verbetering van het beheer van de interacties met de klanten of prospects • Inning van onbetaalde schulden • Overdracht van schuldvorderingen • Beheer van informatica-incidenten • Fraudebestrijding • Sturing van de activiteit van CFCAL Bank • Beheer van inmaningen en invorderingen • Beheer van klachten van klanten 	<p>Die gegevens worden verwerkt op basis van een gerechtvaardigd belang van CFCAL Bank (bijvoorbeeld onze diensten verbeteren) zonder afbreuk te doen aan uw fundamentele rechten en vrijheden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Marketingacties: commerciële prospectie, statistische studies om u producten en diensten aan te bieden die beantwoorden aan uw behoeften, tevredenheidsenquêtes, sturing van de klantenportefeuille. 	<p>Die gegevens worden verwerkt op basis van een gerechtvaardigd belang van CFCAL Bank of op basis van uw instemming, zonder afbreuk te doen aan uw fundamentele rechten en vrijheden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Antwoord op de vragen van de administratieve en gerechtelijke autoriteiten • Bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme • Wettelijke verklaringen • Uitvoering van het beleid inzake optimale uitvoering • Begeleidingsmaatregelen voor financieel kwetsbare personen • Terbeschikkingstelling van oplossingen met het oog op een standaardbankrelatie voor slechthorende klanten • Beheer van de operationele risico's 	<p>Die gegevens worden verwerkt op basis van een wettelijke of reglementaire verplichtingen waartoe we gehouden zijn.</p>

Commerciële prospectie

We kunnen enkel met u contact opnemen met het oog op commerciële prospectie op voorwaarde dat u daar vooraf mee hebt ingestemd, tenzij de wet het toelaat. U kunt uw recht van bezwaar uitoefenen dankzij het mail- of postadres dat op dit document vermeld staat.

Bij het begin van de contractuele relatie geeft u aan of u al dan niet aan commerciële prospectie wil doen en via welke kanalen.

Indien u tijdens een telefoongesprek aan een van onze adviseurs uw toestemming geeft voor of u zich verzet tegen de commerciële prospectie, sturen wij u (via brief, mail of sms) een bevestiging van de opties die u mondeling hebt gevalideerd. Uiteraard hebt u altijd de mogelijkheid om uw keuzes te wijzigen.

Uw persoonsgegevens kunnen eveneens worden gebruikt door de maatschappijen van de Groep Crédit Mutuel Arkéa, waartoe CFCAL Bank behoort, om u via brief of mail commerciële documentatie door te sturen, in naleving van de geldende wetten.

Personalisering van onze bankrelatie

We kunnen acties ondernemen om de bankrelatie te optimaliseren door uw verzamelde gegevens te analyseren, om u producten en diensten aan te bieden die met uw verwachtingen en behoeften overeenstemmen.

We kunnen daarnaast ook geautomatiseerde beoordelingen doen, waarvan de resultaten enkel zullen worden gebruikt ter ondersteuning van de uiteindelijke beslissing die wordt genomen na een menselijke interventie. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de toekenning van kredieten.

Doorgifte van gegevens

Met betrekking tot de persoonsgegevens die ons worden meegedeeld, zijn we gebonden door het beroepsgeheim. Door ons uw persoonsgegevens mee te delen, geeft u ons echter toestemming om het bankgeheim op die gegevens, voor de bovenvermelde doeleinden, ten gunste van de maatschappijen die lid zijn van de groep Crédit Mutuel Arkéa, waartoe wij behoren, te delen met onze dienstverleners en onderaannemers en met de wettelijk gemachtigde administratieve en

gerechtelijke autoriteiten. In dat verband kunnen de gegevens in voorkomend geval worden doorgegeven naar landen die al dan niet lid zijn van de Europese Unie en die een beschermingsniveau garanderen dat overeenstemt met dat van de Europese Unie.

We zijn niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor u toestemming hebt gegeven bij derden en die niet met hen worden gedeeld, zoals bijvoorbeeld toepassingen voor het samenvoegen vna bankrekeningen of sociale netwerken. Het is aan u om het gegevensbeschermingsbeleid van die derden te raadplegen om de voorwaarden voor de verwerking te controleren of uw rechten in het kader van die verwerkingen uit te oefenen.

Omvang van de gegevensverwerking

We doen geen enkele beoordeling of nemen geen enkele beslissing met aanzienlijke gevolgen voor u of uw derde borgsteller enkel op basis van een geautomatiseerde verwerking van de gegevens van de betrokken persoon, behalve indien die beslissing:

- wordt genomen in het kader van de sluiting of de uitvoering van een kredietovereenkomst, op voorwaarde dat de betrokkene aan de vraag tot sluiting of uitvoering van de kredietovereenkomst heeft voldaan of dat gepaste maatregelen, zoals de mogelijkheid om uw standpunt te doen gelden, waarborgen dat zijn gerechtvaardigde belangen worden gevrijwaard; of
- toegelaten is door een wet waarin de maatregelen ter vrijwaring van de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene zijn vastgelegd.

In geval van weigering of niet-goedkeuring van het krediet door CFCAL Bank kunt u zich binnen de drie maanden na de kennisgeving tot weigering wenden tot uw tussenpersoon in bankverrichtingen om een dossier in te dienen dat gestaafd is met opmerkingen of aanvullende argumenten om een beter inzicht te krijgen in de situatie. In dat verband zal de aanvraag manueel worden onderzocht. "

Bovendien behoudt CFCAL Bank zich het recht voor om de verstrekte informatie te controleren, overeenkomstig de geldende reglementering; iedere onregelmatige aanvraag kan leiden tot specifieke verwerkingen die met name bedoeld zijn om fraude te voorkomen.

Bepaalde gegevens met betrekking tot deze aanvraag of kredietovereenkomst kunnen worden hergebruikt in het kader van het onderzoek van uw toekomstige kredietaanvragen.

Beveiliging en bescherming van de gegevens

De bankreglementering verplicht ons ertoe om een hoog niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te garanderen. In dat verband zijn wij van mening dat alle gegevens die op u betrekking hebben, vertrouwelijke gegevens vormen die onder het beroepsgeheim vallen waaraan wij onderworpen zijn. Deze gegevens kunnen worden doorgegeven, gebruikt of bewaard binnen het hierna beschreven beveiligingskader.

Rekening houdend met de aard van de persoonsgegevens en de risico's die de verwerkingen inhouden, nemen wij de nodige technische (bijv. versleuteling van de gegevens), fysieke (bijv. controle van de toegang tot de gebouwen) en organisatorische (specifieke teams opgeleid voor de beveiliging van de informatie) maatregelen om de beveiliging van de gegevens te garanderen en te voorkomen dat ze worden vervormd, beschadigd, ontoegankelijk worden gemaakt of dat niet-gemachtigde derden er toegang toe hebben. Om dat beveiligingsniveau te garanderen, kunnen bijkomende beveiligingsmaatregelen nodig zijn, zoals auditpistes.

Wij wijzen onze werknemers op het belang van de bescherming van de persoonsgegevens en vergewissen ons ervan dat ze de geldende reglementering en de deontologie van onze onderneming naleven.

We kiezen onderaannemers en dienstverleners die een hoog garantieniveau bieden wat betreft de uitvoering van gepaste technische en organisatorische maatregelen zodat de verwerking van uw gegevens voldoet aan de vereisten van de reglementeringen die van toepassing zijn op de bescherming van persoonsgegevens.

Onze prospects, klanten en andere spelers die met ons samenwerken (onder andere voor de beveiligingscontrole) kunnen ook efficiënt bijdragen aan het behoud van ons beveiligingsniveau voor de persoonsgegevens door de regels na te leven en ons alle eventuele onregelmatigheden mee te delen.

Als we een incident vaststellen met gevolgen voor de persoonsgegevens wenden we ons zo snel mogelijk, volgens het kader dat door de reglementering is opgelegd, tot de betrokken gegevensbeschermingsautoriteit nadat we er kennis van hebben genomen en brengen we de betrokkenen ervan op de hoogte.

Bewaring van uw persoonsgegevens

Om die termijnen te bepalen, houden we rekening met de verschillende doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld, de personen die betrokken zijn bij de inzameling, de naleving van wettelijke, reglementaire of door het beroep erkende verplichtingen waartoe we gehouden zijn. De termijnen zijn niet langer dan wat strikt noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de verwerking.

De bewaringstermijn van de gegevens wordt onder andere beïnvloed door de geldende verjaringstermijnen en het al dan niet bestaan van een gerechtelijke procedure. Ze worden ook bewaard volgens de normen van de groep Crédit Mutuel Arkéa en de interne normen van CFCAL Bank.

Behoudens bijzondere gevallen worden de persoonsgegevens bewaard gedurende de hele looptijd van het krediet en gedurende een bijkomende termijn van tien jaar vanaf de terugbetaling van het krediet.

Bij weigering of niet-ondertekening van het contract worden de gegevens gedurende minstens zes maanden bewaard.

Rechten op uw gegevens

U hebt de volgende rechten op uw gegevens:

- **recht op inzage:** u kunt kennis nemen van de persoonsgegevens over uzelf die in onze gegevensbank zijn opgenomen.
- **recht op rectificatie:** u kunt onjuiste gegevens over uzelf corrigeren. De gegevens die worden verzameld op basis van een gerechtvaardigd belang, met name het beheer van het krediet, moeten verplicht worden gecorrigeerd indien de situatie van de kredietnemer verandert.
- **recht van bezwaar:** u kunt zich verzetten tegen het gebruik van uw gegevens, met name met het oog op commerciële prospectie en animatie, en beheer van de contractuele relatie via telefoon en/of e-mail.
- **recht op beperking:** u kunt het gebruik van uw gegevens verbieden indien ze niet relevant zijn voor bepaalde verwerkingsdoeleinden. Voor dit recht moet u ons mededelen over welke verwerking het gaat en wat de reden is achter uw vraag.

- **recht op wissing of recht op vergetelheid:** u kunt vragen om uw gegevens waarvan de registratie, de mededeling of de bewaring verboden zijn of de bewaringstermijn van de gegevens overschrijden, te wissen.
- **recht op overdraagbaarheid:** u kunt de gegevens die u ons hebt verstrekt (declaratieve persoonsgegevens) ontvangen en doorgeven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

U hebt ook het recht om instructies vast te leggen die betrekking hebben op de bewaring, wissing en verstrekking van uw persoonsgegevens na uw overlijden.

Tot slot hebt u ook het recht om bij uw nationale gegevensbeschermingsautoriteit klacht in te dienen.

Uitoefening van uw rechten

Deze rechten worden uitgeoefend bij de verwerkingsverantwoordelijke, zijnde CFCAL Bank, volgens onderstaande modaliteiten:

- Via de post **(1)** naar CFCAL BANK, Verantwoordelijke van de Verwerking, KOLONIËNSTRAAT 11 - 1000 BRUSSEL of CFCAL Bank, Responsable de traitement, RUE DES COLONIES 11, 1000 BRUXELLES,
- Via e-mail **(1) (2)** naar serviceprotectiondesdonnees@cfcal-banque.fr

(1) Voor dit kanaal moet een recto-versokopie van uw identiteitsbewijs bij uw aanvraag worden gevoegd.

(2) Voor dit kanaal worden door ons versterkte beveiligingsmaatregelen genomen.

In het kader van de uitoefening van het recht op overdraagbaarheid, bezorgen wij u de declaratieve gegevens terug, dat wil zeggen de gegevens die wij rechtstreeks bij u of onrechtstreeks bij derden met wie wij een contractuele band hebben, hebben verzameld. De gegevens die verband houden met de werking van de producten en diensten en de persoonsgegevens die door onze instelling worden afgeleid of berekend, worden niet teruggegeven.

Voor de uitoefening van het recht van bezwaar kunt u zich erop beroepen voor verwerkingen die gebaseerd zijn op het gerechtvaardigde belang of op een opdracht van openbaar nut, waarbij u de specifieke redenen die uw verzoek rechtvaardigen, uitlegt. Merk op dat u het recht van bezwaar op ieder ogenblik kunt uitoefenen zonder dat u uw verzoek moet rechtvaardigen.

In sommige gevallen is het mogelijk dat uw verzoek om het recht op vergetelheid niet wordt ingewilligd. Bijvoorbeeld indien u bij onze instelling nog steeds een contract hebt en het nodig is om de gegevens te bewaren voor de uitvoering van dat contract of wanneer we bij wet verplicht zijn om uw gegevens tot na afloop van de contractuele relatie te bewaren.

De groep Crédit Mutuel Arkéa, waartoe CFCAL-Banque behoort, heeft een functionaris voor gegevensbescherming (DPO) aangesteld. Zijn taak bestaat erin de verwerkingsverantwoordelijke (dat wil zeggen de voorzitter van het directiecomité van CFCAL Bank) te informeren en te adviseren over alle vragen die betrekking hebben op de bescherming van persoonsgegevens. De DPO ziet toe op de naleving van de reglementeringen over de bescherming van persoonsgegevens in onze instelling. Hij is ook de gesprekspartner van de betrokken gegevensbeschermingsautoriteiten.

U kunt onze DPO bereiken op de volgende adressen:

- Via de post **(1)** bij CFCAL BANK, Functionaris voor gegevensbescherming, KOLONIËNSTRAAT 11 - 1000 BRUSSEL, of CFCAL BANK, DPO, RUE DES COLONIES 11, 1000 BRUXELLES
- Via e-mail **(1) (2)** naar dpo@cfcal-banque.fr

Indien u niet tevreden bent over het antwoord van CFCAL Bank kunt u klacht indienen bij uw hierna vermelde nationale gegevensbeschermingsautoriteit.

De Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):

- Elektronisch via de website <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>
- Via de post op het volgende adres: Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 BRUSSEL

Toelichting betreffende de leidende autoriteit

CFCAL-Banque, vennootschap naar Frans recht, heeft de Franse gegevensbeschermingsautoriteit, met name de ‘Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés’, afgekort CNIL, aangesteld als leidende autoriteit voor grensoverschrijdende verwerkingen gedaan door het Belgische filiaal CFCAL Bank. In dat verband kunt u zich ook wenden tot de CNIL of via de onlinetools op de website van die autoriteit (<https://www.cnil.fr/>).