

Dit Privacy Statement is van Santander Consumer Finance Benelux B.V. ("Santander"). Santander biedt haar producten aan onder verschillende handelsnamen. Deze handelsnamen vindt u terug in uw overeenkomst met Santander.

Verwerkingsverantwoordelijk

Santander is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in dit statement zijn beschreven. Als wij het hierna hebben over "wij" of "ons" dan bedoelen wij daarmee Santander. De verwerking van persoonsgegevens kan per product verschillen. Als dit het geval is, zullen wij dit duidelijk aangeven in dit document. Alle informatie en uitleg van onze verschillende producten kunt u nalezen in de Algemene Voorwaarden die horen bij uw product. Onze Algemene Voorwaarden vindt u bij uw kredietovereenkomst.

Dit Privacy Statement gaat alleen over de verwerking van gegevens als u direct of indirect (via een aangesloten partner) een aanvraag doet voor een krediet bij ons en als u daadwerkelijk een kredietovereenkomst bij ons afsluit. De verwerking van gegevens met betrekking tot verzekeringen vallen niet onder dit statement. Ons verzekeringsproduct wordt aangeboden door CNP Santander Insurance Life DAC en heeft een eigen Privacy Statement dat u terugvindt bij uw overeenkomst met CNP.

Santander biedt de volgende producten aan:

- Niet-doorlopende kredieten
- Doorlopende kredieten
- Krediet ter financiering van een voertuig

Welke gegevens verzamelen wij en waarom?

Wij gebruiken de persoonsgegevens die wij van u ontvangen voor verschillende doeleinden. Hieronder geven wij inzicht in de verschillende fases van het proces dat u als klant doorloopt. Wij leggen daarna per fase uit welke gegevens wij verzamelen en waarom.

1. **Uw aanvraag:** het beoordelen en accepteren van uw kredietaanvraag;
2. **De uitvoering:** het afsluiten en uitvoeren van uw kredietovereenkomst;
3. **De incasso:** het innen van betalingen (openstaande vorderingen);
4. **Verkoop & overdracht:** het verkopen en/of overdragen van de openstaande vorderingen;
5. **Marketing:** het uitvoeren van commerciële activiteiten;
6. **Analyses:** het uitvoeren van analyses voor verschillende doeleinden;
7. **Fraude:** het voorkomen, opsporen en bestrijden van fraude;
8. **Wettelijke verplichtingen:** het voldoen aan wettelijke verplichtingen en verzoeken van overheidsinstanties en toezichhoudende organen.

1. Uw aanvraag

Als u direct bij ons (via de telefoon of de website), of indirect via een aangesloten partner een aanvraag doet voor een kredietovereenkomst vragen wij u om persoonsgegevens. We vragen minimaal de volgende persoonsgegevens:

- Persoonlijke gegevens (naam, geboortedatum, geslacht, ...);
- Adresgegevens (postcode, huisnummer, ...);
- Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres);
- Bankgegevens (banknaam, IBAN, ...);
- Inkomensgegevens (en lasten) (soort inkomen, details werkgever, ...);
- Identiteitskaartgegevens (document type, vervaldatum, ...);
- Wilt u de aankoop van een voertuig financieren, dan vragen we ook gegevens van het voertuig (kentekennummer en het chassisnummer, ...).

Afhankelijk van de grootte van het krediet kunnen wij vragen om gegevens van uw partner of echtgeno(o)t(e). Als wij dat doen dan zijn dat minimaal de volgende gegevens:

- Persoonlijke gegevens (naam, geboortedatum, geslacht, ...);
- Adresgegevens (postcode, huisnummer, ...);
- Contactgegevens (telefoonnummer, emailadres, ...);
- Bankgegevens (banknaam, IBAN, ...);
- Inkomensgegevens (en kosten) (soort inkomen, details werkgever, ...);
- Identiteitskaartgegevens (document type, vervaldatum, ...);

Het aanleveren van uw complete en correcte persoonsgegevens zijn een voorwaarde voor uw aanvraag. Zonder deze persoonsgegevens wijzen wij uw aanvraag af en komt er geen kredietovereenkomst tot stand.

BKR registratie en krediet status

Wij zijn aangesloten bij Stichting Bureau Kredietregistratie ("BKR"). Als u bij ons een aanvraag voor een krediet doet, vragen wij bij BKR informatie op om te weten of u een krediet heeft of heeft gehad en hoe de betalingen hiervan verlopen (zijn). Dit doen wij om te zorgen dat u niet te veel leent. Wanneer wij uw kredietaanvraag goedkeuren, geven we dit ook aan bij het BKR. Uw krediet wordt dan geregistreerd bij BKR. Een achterstand van drie of meer termijnbedragen moeten wij ook melden bij BKR. Dit is wettelijk verplicht volgens het Algemeen Reglement BKR (<https://www.bkr.nl/>).

Eva registratie

Wij zijn aangesloten bij de Externe Verwijzigings Applicatie (EVA). Dit is een fraudepreventiesysteem en bestaat uit een database waarin bekende en potentiële fraudeurs zijn opgenomen. In geval van fraude of vermoedelijke fraude, zullen wij tot registratie in EVA overgaan. Wij kunnen bij uw aanvraag ook controleren of u hier staat geregistreerd.

Geautomatiseerde individuele besluitvorming

Als uw aanvraag compleet is dan beoordelen wij deze automatisch op basis van regels die wij daarvoor hebben opgesteld. Deze regels zorgen ervoor dat wij objectief kunnen beoordelen of mogen verwachten dat u aan uw betaalverplichtingen uit de kredietovereenkomst kunt en zult voldoen. Wij willen te allen tijde voorkomen dat u meer leent dan u kunt terugbetalen. Als wij uw aanvraag afwijzen dan maken wij of de desbetreffende medewerker van de bij ons aangesloten partner, de afwijzing meteen aan u bekend. U heeft dan het recht om ons binnen 7 werkdagen na de afwijzing per e-mail te vragen om de afwijzing toe te lichten. U kunt uw e-mail sturen aan privacy@santander.nl.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

In de aanvraagfase verwerken wij uw persoonsgegevens voor de beoordeling en acceptatie van uw aanvraag. De verwerking is nodig voor de uitvoering van de kredietovereenkomst die wij met u aangaan. Dit is ook nodig voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang voor de beoordeling van uw aanvraag. Dat belang houdt in dat wij willen voorkomen dat u een krediet bij ons afsluit terwijl u dat waarschijnlijk niet terug kunt betalen. Dat is niet in uw belang en zal tot schade lijden voor ons. Om dat risico te kunnen beoordelen verwerken wij uw persoonsgegevens.

2. De uitvoering

De uitvoering van uw kredietovereenkomst start als wij uw aanvraag hebben goedgekeurd en een kredietovereenkomst met u hebben gesloten. Wij verwerken in deze fase opnieuw de al verzamelde persoonsgegevens (zie paragraaf 1) en vullen dit aan met (minimaal) de gegevens van uw (termijn) betalingen. Tijdens deze fase incasseren wij het in de kredietovereenkomst overeengekomen maandbedrag automatisch – als u daarvoor gekozen heeft – van de door u opgegeven bankrekening. Ook zullen wij eventuele wijzigingen doorvoeren met betrekking tot uw persoonsgegevens (bijvoorbeeld als u bent verhuisd). Het kan zelfs zijn dat door wijzigingen in uw persoonlijke situatie uw krediet mogelijk aangepast moet worden. Afhankelijk van de situatie zullen wij ons best doen om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

In de uitvoeringsfase verwerken wij uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst die we met u aangaan, zoals de (automatische) incasso, opnames van het krediet via telefoon of e-mail, en om eventuele wijzigingen in uw persoonsgegevens (bijvoorbeeld uw persoonlijke situatie, uw inkomsten, uw adresgegevens) vast te leggen. Dit leest u ook terug in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

3. De incasso

De incassofase start op het moment dat u uw betalingsverplichtingen uit de kredietovereenkomst die u met ons heeft gesloten niet kunt nakomen. Bijvoorbeeld wanneer u een betalingsachterstand heeft of als u een incassobureau heeft gedaan voor een schuldhulpverleningstraject. Wij verwerken in deze fase de al verzamelde persoonsgegevens die we noemen in paragrafen 1 en 2, en vullen dit aan met (minimaal) uw actuele inkomsten en lasten gegevens. Wij vragen hierbij uitgebreidere informatie dan bij de acceptatiefase, waaronder (minimaal) uw gezinssituatie, een specificatie van uw maandelijkse lasten (energie, huur, boodschappen etc.). Dit doen wij om, in geval van een betalingsachterstand, een zo redelijk mogelijke betaalregeling met u af te kunnen spreken.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

In de incassofase verwerken wij uw persoonsgegevens voor het beoordelen en treffen van een betalingsregeling. De verwerking is in deze fase nodig voor de uitvoering van de kredietovereenkomst die wij met u aangaan en om te zorgen dat u het geleende bedrag aan ons terugbetaalt.

4. Verkoop en overdracht

Als u na het doorlopen van de incassofase uw verplichtingen uit de kredietovereenkomst toch nog niet kunt betalen, eisen wij het openstaande saldo op en bekijken wij of wij deze vordering verkopen aan een incassobureau of overdragen aan een deurwaarder. Wij verwerken in deze fase de al verzamelde persoonsgegevens uit de paragrafen 1, 2 en 3, en vullen dit aan met (minimaal) uw betalingsachterstand, uw openstaand saldo en eventuele (nieuwe) wijzigingen in uw persoonsgegevens.

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

In deze fase verwerken wij uw persoonsgegevens voor het oplossen van de schuld die u bij ons heeft. Dit betekent dat we de overeenkomst die we met u hebben overdragen aan de deurwaarder en/of verkopen aan een geschikte koper. De verwerking van uw gegevens is nodig voor de uitvoering van de kredietovereenkomst die wij met u aangaan en voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang voor het terugbetalen van het geleende bedrag.

5. Marketing

Wij gebruiken de door u verstrekte persoonsgegevens (zoals uitgelegd in paragraaf 1) ook voor het uitvoeren van commerciële activiteiten:

- Om u interessante aanbiedingen te doen, als wij dat volgens de AVG mogen doen. De aanbiedingen krijgt u via ons of via partijen waarmee wij samenwerken en informatie delen over onze producten & diensten. Wij gebruiken hiervoor verschillende kanalen, namelijk post, e-mail, sms of telefoon.
- Als wij uw persoonsgegevens aan andere bedrijven geven voor marketing redenen, dan vragen wij vooraf altijd toestemming aan u.
- Wij analyseren of onze marketing campagnes via de verschillende kanalen effectief zijn om er zeker van te zijn dat wij u gerichte informatie en aanbiedingen kunnen doen.

Wilt u geen informatie ontvangen? Geef dit dan aan ons door via e-mail (klantenservice@santander.nl) of per brief t.a.v. afdeling Klantenservice. Heeft u via ons uw voertuig gefinancierd, neem dan contact op met de afdeling Klantenservice Autofinanciering (customersupport@santander.nl) of per brief. Ons adres vindt u onder aan dit document.

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden. Wij mogen dit doen op basis van toestemming en voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang voor het bevorderen van de verkoop van onze producten.

6. Onderzoek & analyses

Wij gebruiken de eerder verzamelde persoonsgegevens (paragrafen 1 t/m 4) ook voor het uitvoeren van verschillende analyses:

- Risico analyses om ons handmatige en geautomatiseerde acceptatiebeleid te verbeteren en als dat nodig is aan te scherpen (het beoordelen en accepteren van krediet aanvragen);
- Analyses om onze producten en diensten (verder) te ontwikkelen;
- Analyses voor het verbeteren van ons bedrijfsresultaat

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

In deze fase verwerken wij uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van verschillende analyses zoals hierboven beschreven. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen namelijk product-, service- en procesverbeteringen.

7. Fraude

Om fraude te voorkomen, op te sporen en te bestrijden, verzamelen wij persoonsgegevens die verband houden met vermoedelijke frauduleuze handelingen. Deze gegevens mogen wij alleen voor dat doel verzamelen. Wij verwerken in deze fase de al eerder verzamelde persoonsgegevens (paragrafen 1 t/m 4). Wij hebben een speciale afdeling die zich hiermee bezighoudt. De personen op deze afdeling kunnen, als zij echt een frauduleuze handeling vaststellen, dit registreren in het eerder genoemde fraude-signaleringsstelsel Externe Verwijzigings Applicatie (EVA).

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor onderzoek naar mogelijke fraude, het vaststellen van fraude en om te voorkomen dat fraude nogmaals plaatsvindt. De verwerking is nodig voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang voor fraudedetectie en -preventie.

8. Voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij verzamelen uw persoonsgegevens omdat wij dit wettelijk verplicht zijn. Wij zijn verplicht uw krediet te registreren bij de Nationale registratie instellingen, financiële verantwoording af te leggen en onze toezichthouders voldoende informatie geven, aanpassingen op kredieten uit te voeren, audits te doen, registraties om fraude tegen te gaan en anti-witwas controles uit te voeren. Ook moeten we voldoen aan de Sanctiewetgeving en anti-fraude wetgeving en in verband hiermee ken-uw-klant controles uitvoeren.

Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens en wat zegt de wet?

De verwerking van uw gegevens is nodig om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van de verwerking.

Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met andere partijen. Dit kunnen wij doen om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen en/of om u diensten of producten van die andere partijen aan te bieden. Wij delen uw persoonsgegevens alleen met derden als u hier toestemming voor heeft gegeven of als dit wettelijk nodig is.

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met onderstaande partijen:

- Groepsmaatschappijen binnen de Santander Groep. Aan ons verbonden maatschappijen, tussenpersonen en dienstverleners, en onze externe juridische dienstverleners;
- Derde partijen die u commerciële aanbiedingen kunnen doen; dat betekent dat wij of derde partijen, u informatie mogen sturen over onze producten, diensten en aanbiedingen als dit wettelijk nodig is.
- Aangesloten partners (dealers en winkelbedrijven) die bemiddelen bij het aangaan van een kredietovereenkomst en via wie u misschien uw gegevens aan ons heeft verstrekt.
- Derde partijen die namens ons betaaldiensten ondersteunen.
- Derde partijen die incasso-activiteiten doen en aan wie wij vorderingen overdragen; dat betekent dat wij de persoonsgegevens die voor de behandeling van de vordering van belang zijn kunnen delen met callcenters, huisbezoekers, bedrijven die het door het ons gefinancierde voertuig kunnen ophalen, maar ook deurwaarders en incassobureaus.
- Instanties aan wie wij verplicht zijn om op basis van de wet gegevens te delen, waaronder BKR.
- Nederlandse toezichthouders aan wie wij verplicht zijn om op basis van een verzoek gegevens te delen.
- Auditors (controleurs), als wij hier een verzoek voor krijgen.
- Bevoegde rechter of wettelijke autoriteit op basis van geschillen over verwerking van persoonsgegevens.

Jurisdictie en uitwisselen van persoonsgegevens buiten de Europese Unie

Het kan zijn dat doordat we gegevens delen met bovengenoemde partijen uw persoonsgegevens naar landen worden overgebracht die niet hetzelfde beschermingsniveau hebben als de AVG. Voor zulke gevallen hebben wij procedures ingevoerd om te zorgen dat uw persoonsgegevens volgens de wet worden verwerkt.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang dat nodig en toegestaan is voor de doelen waarvoor wij de informatie verzameld hebben. Om te bepalen hoe lang dat is kijken wij naar:

- De duur van de periode waarin u gebruik maakt van ons product en/of service;
- De wettelijke verplichtingen waar wij aan moeten voldoen (bijvoorbeeld wettelijke administratieve verplichtingen, geschillen en onderzoeken door toezichthouders).

Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die u met ons heeft gedeeld. Wij gebruiken allerlei beveiligingstechnologieën. Wij hebben passende organisatorische en technische maatregelen genomen om uw gegevens te beschermen tegen een gegevenslek en tegen misbruik van deze gegevens (bijvoorbeeld identiteitsfraude).

Wijzigingen in ons Privacy Statement

We kunnen dit Privacy Statement van tijd tot tijd wijzigen. Als wij uw e-mail adres hebben, dan zullen wij u per e-mail informeren over een wijziging. Daarnaast zullen wij wijzigingen bekend maken via Mijn Rekening en publiceren op onze website.

Wat zijn uw rechten?

U heeft het recht ons te vragen om:

- Inzage te geven in uw persoonsgegevens (zoals uw adres of telefoonnummer);
- Uw persoonsgegevens (zoals uw adres of telefoonnummer) te laten aanvullen, corrigeren of verwijderen;
- Verzet aan te tekenen tegen de verwerkingen van uw persoonsgegevens;
- Uw persoonsgegevens te beperken;
- Uw persoonsgegevens door te geven aan u of aan een derde; en/of
- Als er een geautomatiseerd besluit is genomen, ons te vragen dit besluit toe te lichten.

Wij zullen uw verzoek beoordelen conform de Wet bescherming persoonsgegevens of, vanaf 25 mei 2018, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen u zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen een maand na ontvangst van uw verzoek, informeren over de acties die wij hebben ondernomen. Deze termijn kunnen wij met twee maanden verlengen in verband met de complexiteit van uw verzoek of het aantal verzoeken dat wij krijgen. We zullen u in dat geval informeren.

U heeft op elk moment het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Contact

Heeft u specifieke vragen over dit Privacy Statement of over uw rechten? Neemt u dan contact met ons op via: privacy@santander.nl. U bereikt onze Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) via ditzelfde email-adres. Of stuur een aangetekende brief naar onderstaand adres.

Heeft u andere vragen? Neemt u dan contact op met de afdeling Klantenservice via 030-63 88 100. Heeft u via ons uw voertuig gefinancierd, neem dan contact op met de afdeling Klantenservice Autofinanciering via 030- 63 88 290.

Santander is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Ons adres:
Santander Consumer Finance Benelux B.V.
Vliegend Hertlaan 77
3526 KT Utrecht
Nederland