

## **PRIVACYCHARTER – April 2024**

Met dit charter willen we u informeren over uw rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens die wij gebruiken om u onze diensten te kunnen verlenen. Voor de levering en beveiliging van de diensten van FIMASER moeten persoonsgegevens van de klant worden verwerkt, evenals van de prospecten, mogelijke gevolmachtigden van de klant of ontvanger van diensten.

FIMASER is verantwoordelijk voor de in dit charter behandelde verwerking van persoonsgegevens.

FIMASER is een naamloze vennootschap, ingeschreven in het RPR van Brussel onder het KBO-nummer BE 0434.818.930, gelegen in Quatuor - Boudewijnlaan 29/3B, 1000 Brussel, en erkend als instelling voor elektronisch geld bij de Nationale Bank van België (NBB). FIMASER heeft een Functionaris voor gegevensbescherming aangesteld waarmee u contact kunt opnemen via de volgende adressen:

- met de post: Quatuor - Boudewijnlaan 29/3B te 1000 Brussel,
- via e-mail: [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be).

FIMASER leeft de wet van 30 juli 2018 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na, evenals elke Belgische of Europese wetgeving die deze aanvult of vervangt, met name verordening (EU) nr. 2016/679 van 27 april 2016, ook Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG of GDPR) genoemd, die online kan worden geraadpleegd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)).

Door onze website te bezoeken, met name [www.carrefourfinance.be](http://www.carrefourfinance.be), en/of onze Carrefour Finance Mobile app te gebruiken verklaart u kennis te hebben genomen van de hieronder beschreven informatie. Aanvullende informatie wordt u in voorkomend geval meegedeeld bij de inschrijving op elke particuliere dienst.

Dit charter wordt regelmatig bijgewerkt. De recentste versie staat ter beschikking op onze website. We lichten u op onze website en gebruikelijke communicatiekanalen in over belangrijke wijzigingen aan het charter.

De huidige versie van het charter is bijgewerkt op 22 april 2024.

### **1. Welke persoonsgegevens verwerken we?**

U kunt bepaalde informatie op onze website raadplegen zonder uw persoonsgegevens te moeten meedelen. Maar om gebruik te kunnen maken van onze diensten, is de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk. Zonder deze gegevens zijn wij niet in staat u onze diensten te verlenen of lopen we het risico u een dienst te verlenen die niet aan uw situatie is aangepast.

FIMASER verwerkt uw persoonsgegevens die rechtstreeks bij u of bij derden zijn verzameld. Zo moeten we bijvoorbeeld ook uw persoonsgegevens verwerken die verzameld zijn bij commerciële partners, dienstverleners of openbare bronnen en overheidsinstanties.

FIMASER verwerkt eveneens persoonsgegevens van personen waarmee we geen directe band hebben, bijvoorbeeld als deze gegevens ons zijn meegedeeld door een klant met betrekking tot met name zijn familie- of gezinsleden of met betrekking tot de ontvanger van een betalingsdienst.

FIMASER verzamelt en verwerkt de volgende persoonsgegevens, overeenkomstig de onderstaande modaliteiten en principes:

- Identificatie- en contactgegevens (bv. naam, voornaam, postadres, vaste en mobiele telefoon, nummers van identiteitskaart, nationaliteit, geboorteplaats en -datum, foto, rijksregisternummer, woonplaats en fiscaal identificatienummer ...). In voorkomend

geval neemt FIMASER NV een kopie van de door de klant voorgelegde identiteitsbewijsstukken;

- Elektronische identiteitsgegevens (bv. e-mailadres, cookies, gegevens van de elektronische identiteitskaart ...)
- Biometrische identiteitsgegevens (bv. vingerafdruk voor de identificatie via touch idea)
- Persoonskenmerken (bv. leeftijd, geslacht, burgerlijke stand ...)
- Financiële bijzonderheden (bv. herkomst van het vermogen, herkomst van het geld, solvabiliteit ...)
- Gezinssamenstelling (bv. aantal kinderen, personen ten laste, informatie over vorige huwelijken of relaties, scheidingen ...)
- Gegevens over gewoonten en voorkeuren
- Gegevens over het gebruik van onze producten en diensten (bv. plaats van geldopname en betaling met Visa-kaarten, gebruikelijke Carrefour-winkel, gebruik van het product voor betalingen via het internet ...)
- Beroep en werk (bv. werk, naam van de werkgever, salaris ...)
- Woongegevens (bv. verblijfsadres, type woning, eigen of gehuurd onroerend goed, huur, lasten ...)
- Transactionele en financiële gegevens (bv. gegevens over verrichtingen, namen en nummers van rekening en kaarten, gegevens over betalingsverrichtingen, type lening, geleend bedrag, saldo uitstaand bedrag, begindatum, looptijd, rentevoet, toegekende garanties ...)
- Geluidsopnamen, (bv. opname op geluidsband, telefonische opname ...)
- Gegevens van externe bronnen (bv. gegevens van wettelijke bronnen zoals Identifin vzw, de Centrale voor kredieten aan particulieren (CKP) van de Nationale Bank van België, het Belgisch Staatsblad, overheidsinstanties of -bronnen, klanten, partners of leveranciers van FIMASER ...).

FIMASER verwerkt geen persoonsgegevens waaruit de raciale of etnische afkomst, de politieke opvattingen, de levensbeschouwelijke of godsdienstige overtuiging, of het lidmaatschap van een vakvereniging blijkt, noch genetische gegevens of gegevens die het seksuele leven of de seksuele geaardheid betreffen, tenzij FIMASER hiertoe verplicht is op grond van een wettelijke verplichting of in het kader van de uitvoering van een van de diensten waarop u geabonneerd bent.

In het kader van zijn partnerschappen met BNP Paribas Cardif en de CNP-groep (verantwoordelijken voor de verwerking) kan FIMASER verplicht worden persoonsgegevens te verwerken wanneer dat nodig is, met name in het kader van het afsluiten van een verzekeringspolis.

## **2. Hoe worden uw gegevens verwerkt en op welke rechtsgrond?**

We verwerken uw persoonsgegevens zoals nodig voor de behoeften van de activiteiten. We waken erover dat alleen die gegevens worden verwerkt die nodig en relevant zijn voor het betreffende doeleinde.

Uw persoonsgegevens worden verwerkt voor de hierna beschreven doeleinden op basis van de volgende rechtsgrond:

### **> Verwerkingen met als rechtsgrond de inschrijving op onze diensten en de uitvoering van de overeenkomst, die tussen u en Fimaser of een andere vennootschap is gesloten**

Deze verwerkingen zijn bedoeld om de precontractuele en contractuele verplichtingen uit te voeren (zoals het beheer van contractuele relaties, kaarten en rekeningen en bijhorende diensten, de verwerking van betalingen met kaarten, stortingen, overschrijvingen,

domiciliëringen, geldopname, wijziging en beëindiging van overeenkomsten, de beveiliging van elektronisch geld en van toegang, berekening van Bonus-punten). Het gaat met name om de volgende verwerkingen:

- Uitvoeren van diensten met betrekking tot Fimaser producten en hun Homebanking (verwerken van betalingstransacties, wijzigen en afsluiten van contracten, etc.).
- De beoordeling en acceptatie van elke kredietaanvraag (voorafgaande risicobeoordeling, beoordeling van uw solvabiliteit of van die van de aan u verbonden personen, het beheer van kredieten en garanties);
- Het beheer en de controle van de uitvoering van de aangeboden diensten;
- Het beheer en de follow-up van de verrichte handelingen;
- Het beheer van bezwaren, klachten en geschillen van klanten;
- Het bewaren van telefonische opnamen (telefoongesprekken met uw adviseur kunnen worden opgenomen als bewijs van de inhoud van het gesprek; deze gegevens worden bewaard zolang de tijdens het gesprek gesloten overeenkomst in rechte kan worden aangevochten);
- De verbetering van de kwaliteit van onze diensten.
- Onderschrijven en uitvoeren van verzekeringsdiensten gekoppeld aan de Visa creditcard, reisbijstand of Caddy Protect.

#### **> Verwerkingen met als rechtsgrond de naleving van alle toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen**

- De overeenstemming met de financiële en bankreglementering, die van toepassing is op de diensten en onze vestiging, met name op het vlak van de levering van diensten voor elektronisch geld, betalingsdiensten en kredietdiensten (met name de risicoanalyse, solvabiliteit, terugbetalingscapaciteit ...);
- De wettelijke naleving en beveiliging van onze diensten, met name op het gebied van de strijd tegen het witwassen van kapitalen en de financiering van terrorisme;
- De naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen inzake de strijd tegen fraude en met name op fiscaal gebied;
- Het antwoorden op rechterlijke of administratieve vorderingen of elk ander officieel verzoek van een overheidsinstantie waarop FIMASER verplicht is te antwoorden;
- Het beheer van bezwaren, klachten en geschillen van klanten;
- De raadpleging en verzending van gegevens naar de Centrale voor kredieten aan particulieren (CKP) van de Nationale Bank van België.

#### **> Verwerkingen met als rechtsgrond het rechtmatige belang van Fimaser**

- Het leveren van informatie over onze diensten aan onze klanten of prospects;
- De promotie van producten en diensten die overeenkomen met deze die door FIMASER nv aan de klant zijn aangeboden;
- Het opstellen van statistieken om de navigatie en ervaring op onze website en app te verbeteren of om uw niveau van kredietrisico te bepalen;
- De bewaring van bewijsmateriaal;
- De opleiding en follow-up van de activiteiten van het personeel van Fimaser of van zijn distributeurs;
- Het beheer van de relaties tussen FIMASER en zijn partners (bijvoorbeeld: verzekeraars ...);
- De verbetering van de kwaliteit van onze diensten, met name door het gebruik van cookies (zie ons cookiebeleid).

### > **Specifieke en uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, voorafgegaan door duidelijke en begrijpelijke informatie:**

We verwerken uw persoonsgegevens eveneens voor extra doeleinden die voorzien zijn in de algemene voorwaarden van onze diensten en/of waarvoor de klant voorafgaandelijk zijn specifieke toestemming moet geven (opt-in).

We kunnen uw gegevens dus voor de volgende doeleinden verwerken:

- voor commerciële prospectiedoeleinden via elektronische weg met betrekking tot de diensten van FIMASER;
- voor commerciële prospectiedoeleinden door FIMASER voor rekening van partners van FIMASER;
- voor de inschrijving via de tussenpersoon van FIMASER op aanbiedingen van diensten die door de partners van FIMASER worden aangeboden. Uw persoonsgegevens worden aan de partner meegedeeld voor het verbinden en uitvoeren van de betreffende dienst.
- voor het opstellen van een profiel op basis van uw consumptiegewoonten (persoonsgegevens en transactiegegevens) zodat u van FIMASER gepersonaliseerde en gerichte berichten kunt krijgen over uw interessegebieden, of die verzonden zijn door FIMASER voor rekening van zijn commerciële partners die al dan niet deel uitmaken van de Carrefour-groep.

U kunt uw specifieke toestemming nadien op elk moment en zonder rechtvaardiging intrekken.

### **3. Wie heeft er toegang tot uw gegevens?**

Om u in de beste omstandigheden van onze diensten te voorzien, zullen wij de gegevens doorsturen aan onze dienstverleners en technische partners in België of de Europese Unie, binnen de wettelijke en reglementaire grenzen.

Sommige gegevens kunnen worden doorgegeven aan onze dienstverleners en technische partners buiten de Europese Unie. In dat geval voorziet FIMASER passende technische en organisatorische beschermingsmaatregelen, bijvoorbeeld de toepassing van de door de Europese Unie aanbevolen standaardveiligheidsclausules, om de veiligheid van uw gegevens te waarborgen.

Uw gegevens kunnen worden doorgegeven aan het verkooppunt of de keten waar u een FIMASER-krediet hebt afgesloten, zodat het u kan laten genieten van voordelen verbonden aan het afsluiten of het gebruik van dit krediet.

In geen geval zullen uw gegevens worden doorgegeven aan derden met het oog op direct marketing of commerciële prospectie zoals beschreven in dit charter, zonder uw voorafgaande toestemming.

FIMASER verplicht zijn partners om alle nodige maatregelen te nemen om deze gegevens op te slaan en te verwerken in omstandigheden van maximale veiligheid en vertrouwelijkheid, zodat ze niet aan derden kunnen worden doorgegeven.

FIMASER behoudt zich het recht voor om persoonlijke informatie te verstrekken op verzoek van de Belgische of buitenlandse autoriteiten, net zoals internationale instellingen in de uitvoering van een wettelijke of reglementaire verplichting, in uitvoering van een rechterlijke beslissing of als zij te goeder trouw van mening is dat deze bekendmaking/mededeling vereist is:

- om te voldoen aan toepasselijke wet- en/of regelgeving;

- om de rechten of de goederen van FIMASER, de website of zijn gebruikers te beschermen of te verdedigen;
- indien dwingende omstandigheden dit rechtvaardigen, ter bescherming van de persoonlijke veiligheid van de klanten van FIMASER, de website of het publiek.

#### **4. Hoelang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de persoonsgegevens die verzameld en verwerkt zijn in het kader van de overeenkomst gedurende de hele duur van de contractuele relatie, verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de voorgeschreven termijn om te kunnen voldoen aan de verzoeken of eventuele vorderingen na het einde van de contractuele relatie of na de beëindiging van de contractuele relatie.

Conform artikel 60 van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten worden de hiertoe verzamelde persoonsgegevens van de klanten/of in voorkomend geval van de begunstigde bewaard voor een periode van tien jaar vanaf het einde van de contractuele relatie, behoudens specifieke uitzondering.

Prospectieve gegevens worden bewaard gedurende een periode van maximaal 6 maanden na het laatste contact met een prospect.

Afhankelijk van de doeleinden kunnen andere bewaartermijnen vereist zijn, met name wegens operationele beperkingen en/of toepasselijke wettelijke of reglementaire vereisten. FIMASER nv verbindt zich ertoe deze termijnen na te leven en uw persoonsgegevens niet langer te bewaren dan nodig voor de uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld.

#### **5. Beroepsgeheim van financiële instellingen**

Als instelling voor elektronisch geld is FIMASER nv gebonden door de discretieplicht, zoals bepaald en toegepast door de Belgische rechtspraak.

#### **6. Formulieren**

Bij gebruik van onze onlinemodules wordt u verzocht een formulier in te vullen waarbij bepaalde velden die door een asterisk (\*) worden gevolgd noodzakelijk zijn om de gevraagde dienst te kunnen verlenen, terwijl de andere velden optioneel zijn.

Dankzij deze optionele velden kunnen wij zo nodig snel contact met u opnemen of kunnen wij uw behoeften zo goed mogelijk vaststellen om u vervolgens daarop afgestemde informatie te bezorgen.

#### **7. Beveiliging**

FIMASER nv stelt alles in het werk om de nodige organisatorische en technische maatregelen te treffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, onvrijwillige wijziging, beschadiging, verspreiding en ongeoorloofde toegang tot of verwerking van uw persoonsgegevens.

In het geval een veiligheidsinbreuk leidt tot een verspreiding of het in gevaar brengen van persoonsgegevens, stellen we alles in het werk om de oorzaak ervan te achterhalen, nemen we de gepaste remediëringmaatregelen en lichten we u of bevoegde instanties in voorkomend geval in zoals de regelgeving vereist.

#### **8. De rechten waarover u beschikt met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens**

U beschikt over de volgende rechten:

- **Recht op inzage van uw gegevens.**  
U kunt inlichtingen over de verwerking van uw persoonsgegevens verkrijgen;
- **Recht op rectificatie** van foute, onjuiste of onvolledige persoonsgegevens;
- **Recht om op elk ogenblik de toestemming in te trekken** die u hebt gegeven (wanneer deze u is gevraagd);
- **Recht op bezwaar tegen de verwerking** van uw persoonsgegevens waarbij u beseft welke gevolgen dit bezwaar kan hebben voor de uitvoering van de overeenkomst;
- **Recht op wissing** van uw persoonsgegevens. Wij bewaren echter de informatie die wij nodig hebben om de dienst te verlenen en om onze wettelijke verplichtingen na te komen;
- **Recht op beperking van de verwerking** van uw persoonsgegevens;
- **Recht op gegevensoverdraagbaarheid.** U kunt ons vragen om de persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt (voor de geautomatiseerde verwerkingen van gegevens waarvan de rechtsgrond de toestemming of de uitvoering van de overeenkomst is) terug te geven zodat u uw gegevens kunt ontvangen of doorzenden naar een derde in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm.
- **Het recht om niet te worden onderworpen aan een geautomatiseerde individuele beslissing**, d.w.z. beslissingen die zonder menselijke tussenkomst worden genomen en die rechtsgevolgen hebben en u aanzienlijk beïnvloeden.

#### **Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?**

Door contact op te nemen met FIMASER via onderstaande contactgegevens.

Wij verbinden ons ertoe zo snel mogelijk te antwoorden, maar niet later dan één maand.

Voor bepaalde verzoeken zal u gevraagd worden uw identiteit te bewijzen om u te kunnen identificeren.

U kunt u echter op elk ogenblik verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing door te klikken op de link 'Zich uitschrijven' in onze e-mails en/of onze eventuele elektronische nieuwsbrieven.

Wij melden u eveneens dat, conform de toepasselijke wetgeving, iedereen die zijn identiteit kan bewijzen het recht heeft om zich kosteloos te richten tot de gegevensbeschermingsautoriteit om zijn rechten uit te oefenen.

## **9. Contact en klachten**

U kunt contact opnemen met FIMASER als u vragen, klachten of twijfels hebt, of als u vindt dat dit charter niet duidelijk of gemakkelijk toegankelijk is, of als u vindt dat we de regelgeving niet naleven:

- via de contactformulier op onze website <https://www.carrefourfinance.be>
- telefonisch: 02/226.38.00,
- via de post: Quatuor - Boudewijnlaan 29/3B te 1000 Brussel

FIMASER heeft een Functionaris voor gegevensbescherming aangesteld waarmee u contact kunt opnemen via de volgende adressen:

- via de post: Quatuor - Boudewijnlaan 29/3B te 1000 Brussel
- via e-mail: [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be)

U kunt ook een klacht indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit op het volgende adres: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel. Neem telefonisch (tel. + 32 2274 48 00) of via e-mail ([contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)) contact op. Meer informatie vindt u op de website van de autoriteit: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact>