

Privacy statement

We gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens

FPPlus hecht veel belang aan uw privacy en daarom gaan we zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. In dit privacy statement vindt u informatie over de wijze waarop we met uw persoonsgegevens omgaan.

I Wat zijn Persoonsgegevens?

Als u bijvoorbeeld bij ons een financiële dienst wil afnemen, vragen we u om persoonsgegevens zoals uw naam en adres. Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens noemen we het 'verwerken' van uw persoonsgegevens. Dat is een begrip uit de wet. FPPlus houdt zich bij de verwerking van uw persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving, waaronder de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder leest u waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

II Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

We bewaren en gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen we persoonsgegevens van uzelf, omdat u één of meerdere diensten van ons afneemt of wilt afnemen. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst. Het komt erop neer dat we u niet kunnen helpen als klant, als we geen gegevens van u hebben of mogen bewaren.

Uw persoonsgegevens worden ook gebruikt, omdat wij een centrale klantenadministratie bijhouden, marketingactiviteiten verrichten, fraude willen voorkomen en bestrijden of de gegevens gebruiken voor risicobeheersing. In de wet wordt dit 'de verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen' genoemd. Dit kan ook in uw eigen belang zijn, omdat we u dan beter kunnen helpen en fraude kunnen bestrijden. Daarnaast verwerken we uw gegevens om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hieronder vindt u meer informatie over de basis waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

a. Voor het uitvoeren van onze overeenkomsten

- Om de aanvraag voor onze dienstverlening te kunnen beoordelen.
- Om u als klant te kunnen helpen. Dus voor het aangaan, beheren en/of uitvoeren van onze dienstverlening en/of voor het geven van advies over onze dienstverlening.
- Om informatie te ontvangen van andere partijen als dat noodzakelijk is in verband met de uitvoering van onze dienstverlening. Denk hierbij aan financiële tussenpersonen.

b. Op grond van een gerechtvaardigd belang

Voor de centrale klantenadministratie

- FPAplus heeft een centrale klantenadministratie. Wij gebruikt deze klantenadministratie om te zien welke diensten u bij ons afneemt, zodat we u goed en snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen uw naam, uw geboortedatum, uw adresgegevens, overige contactgegevens en gegevens over de dienst of diensten die u bij ons heeft.

Voor marketingactiviteiten

We gebruiken uw gegevens:

- Om met onze dienstverlening beter in te spelen op uw persoonlijke situatie. U kunt hierbij denken aan het aanbieden van andere diensten van FPAplus die bij u passen.
- Voor analyses van persoonsgegevens om het producten- en dienstenaanbod te verbeteren en beter af te stemmen op de wensen van onze (potentiële) klanten. Deze analyses gebruiken we onder andere om van klanten met dezelfde eigenschappen of hetzelfde gedrag groepen (profielen) te maken.
- Om u op de hoogte te houden via onze website, een brief of e-mail.
- Om u op onze website een persoonlijkere ervaring te geven. Voor sommige marketingactiviteiten is uw toestemming vereist. Deze toestemming wordt altijd vooraf aan u gevraagd. Heeft u eerder toestemming gegeven en wilt u dat weer ongedaan maken, dan kan dat heel gemakkelijk door op een link onderaan de e-mail te klikken.

Om fraude te bestrijden

- Voor de bescherming van uw eigen veiligheid en die van financiële instellingen verwerken we persoonsgegevens voor risicobeheersing en het voorkomen en bestrijden van fraude. Hiervoor kunnen we gegevens uitwisselen binnen FPAplus of met andere financiële instellingen. Om de veiligheid en integriteit van de ondernemingen van FPAplus te borgen, gebruiken we een centrale gebeurtenissenadministratie. Persoonsgegevens die in verband staan met gebeurtenissen die van belang kunnen zijn en om die reden speciale aandacht behoeven, kunnen we hierin opnemen.

Om risico's beter te kunnen inschatten

- We verwerken persoonsgegevens voor statistische analyse, om risico's beter te kunnen inschatten en om de prijzen van onze producten goed te kunnen bepalen. We bewaren gegevens om in het geval van een klacht of geschil over de juiste informatie te kunnen beschikken.

Het verwerken van gegevens van derden

- In sommige gevallen leggen we gegevens vast van andere personen dan onze klanten, zoals benadeelden, bewindvoerders, begunstigen en mensen die zekerheid hebben gegeven voor een klant. Dit doen we alleen voor zover het nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met de klant.

c. Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen

- Mede voor uw eigen veiligheid, zijn we verplicht om naar uw persoonsgegevens te vragen om uw identiteit vast te stellen.
- In uitzonderlijke gevallen zijn we verplicht uw persoonsgegevens aan andere partijen zoals toezichthouders, politie, justitie of inlichtingendiensten te verstrekken.

III Welke persoonsgegevens verwerken we?

Persoonsgegevens die we van u ontvangen voor de uitvoering van de overeenkomst. Het gaat hierbij om:

- Algemene gegevens, zoals uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om u te kunnen identificeren.
- Uw rekeningnummer om betalingen van u te kunnen ontvangen of betalingen aan u te doen.
- Financiële gegevens.

Aanvullende gegevens

- Met aanvullende gegevens worden extra gegevens bedoeld die we niet van u of uw adviseur ontvangen hebben, maar die we uit (openbare) bronnen halen. Denk hierbij aan het raadplegen van informatie om terrorisme en witwassen tegen te gaan. We doen dit in sommige gevallen om een risico in te schatten of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Meer informatie hierover kunt u vinden bij 'Van wie krijgen we uw gegevens?'

Contacthistorie

- Wij leggen vast wanneer u contact heeft met ons. Met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, training, coaching en beoordeling van medewerkers nemen we een deel van de telefoongesprekken op. Bij gesprekken over de dienstverlening kunnen we deze opnames ook bewaren als vastlegging van onze afspraken.

IV Van wie krijgen we uw persoonsgegevens?

De meeste persoonsgegevens krijgen we van uzelf of uw financieel adviseur. Indien nodig bij de uitvoering van een overeenkomst kunnen we ook gegevens ontvangen van andere financiële instellingen. Bij het beoordelen van een aanvraag voor een dienst kunnen we ook gebruik maken van verschillende bronnen zoals de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS), Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG), Bureau Krediet Registratie (BKR), de Kamer van Koophandel (KvK) en frauderegisters. Daarmee beoordelen we het risico op fraude, wanbetaling en claims en toetsen we of de aanvraag voldoet aan onze acceptatieregels. We gebruiken openbare data om onze data te valideren en te verbeteren en tot nog betere inzichten over onze klanten en diensten te komen.

We verwerken persoonsgegevens die we van derden ontvangen alleen als die door die partij verstrekt mogen worden en we gebruiken deze persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verkregen.

V Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens verstrekken?

We kunnen uw persoonsgegeven verstrekken aan de hieronder genoemde personen, bedrijven en instanties. We doen dat alleen als:

- dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- we daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' hebben en de verstrekking van uw gegevens daarvoor noodzakelijk is. De uitleg hiervan vindt u bij 'Waarvoor verwerken we persoonsgegevens';
- het wettelijk verplicht is om uw gegevens te verstrekken;
- u toestemming heeft gegeven.

Alléén als minimaal één van bovengenoemde redenen van toepassing is, verstrekken we uw gegevens aan één of meerdere onderstaande partijen.

- Onze medewerkers, voor zover zij deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden.
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden ('verwerkers'). Deze bedrijven werken dan in onze opdracht.
- Uw adviseur of belangenbehartiger,
- Publieke diensten zoals toezichthouders, politie en justitie en aan de Belastingdienst, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.
- Andere financiële instellingen.
- Deurwaarders, incassobureaus en/of notarissen.
- Externe registers zoals CIS, BKR, NHG, Extern Verwijzingsregister (EVR).

VI Geautomatiseerde besluitvorming

Voor een aantal diensten, zoals het bepalen van uw risicoprofiel, beoordelen we de aanvraag mede via een geautomatiseerd proces. In dit proces toetsen we of u voldoet aan onze acceptatiecriteria. We bekijken onder meer of de gegevens die u bij de aanvraag over uzelf heeft opgegeven, juist zijn.

Ook toetsen we aan een aantal fraude-indicatoren en maken we op basis van uw gegevens en gegevens uit andere (openbare) bronnen een risico-inschatting. In het geval van een frauderegistratie beoordeelt een van onze medewerkers altijd uw aanvraag.

VII Zo zorgen we voor uw persoonsgegevens. We zorgen voor een goede beveiliging

We besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen en de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. De veiligheid van ons dataverkeer houden we voortdurend in de gaten. Gaat er toch een keer iets mis, dan ondernemen we meteen actie. Datalekken lossen we op en registreren we. Dat zijn we volgens de wet ook verplicht. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan u, als dat nodig is.

Er is toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via e-mail en het bel-me-niet register.
- De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden in het algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op FPAplus.

We hebben een geheimhoudingsverklaring getekend

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en een eed afgelegd. We gaan zorgvuldig om met gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken.

VIII Wat zijn uw rechten?

Als klant heeft u een aantal rechten die gaan over uw persoonsgegevens. Deze rechten worden hieronder toegelicht.

U heeft Recht op inzage

Dit houdt in dat u kunt opvragen welke persoonsgegevens we van u hebben geregistreerd en waarvoor we deze gebruiken.

U heeft Recht op aanpassing, verwijdering en beperking

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten aanpassen als deze niet juist zijn. U heeft bovendien het recht om uw persoonsgegevens te laten verwijderen als uw persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, óf omdat u uw toestemming heeft ingetrokken en FPAplus geen andere geldige reden meer heeft voor de verwerking van uw gegevens. Ook heeft u het recht op beperking van uw persoonsgegevens. Dit recht houdt in dat u kunt aangeven dat uw gegevens tijdelijk niet gebruikt mogen worden. Hier kunt u gebruik van maken als uw persoonsgegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of worden verwerkt, of indien u bezwaar maakt tegen de verwerking en uw bezwaar door ons nog in behandeling is.

U heeft Recht op overdraagbaarheid van gegevens

Dit betekent dat u in bepaalde gevallen het recht heeft om ons te vragen de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt, over te dragen aan uzelf en een andere dienstverlener.

U heeft Recht van bezwaar

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens, als we uw persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij toetsen uw bezwaar zorgvuldig en stoppen indien nodig met de verwerking van uw persoonsgegevens.

IX Hoe lang bewaren we uw gegevens?

We bewaren de gegevens zolang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken. Zolang u klant bij ons bent, bewaren we uw gegevens. We verwijderen uw gegevens in beginsel zeven jaar na de beëindiging van uw overeenkomst.

X Waar verwerken we uw gegevens?

Uw gegevens worden doorgaans verwerkt binnen de Europese Unie (EU). In sommige gevallen worden persoonsgegevens buiten de EU verwerkt. Ook zijn sommige van onze leveranciers en samenwerkingspartners gevestigd buiten de EU of verlenen deze diensten buiten de EU. De regelgeving in deze landen biedt niet altijd dezelfde bescherming van persoonsgegevens als de Europese regelgeving. Om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens toch veilig zijn, nemen we in die gevallen maatregelen door zelf overeenkomsten te sluiten waarin we vergelijkbare afspraken maken over de veiligheid van persoonsgegevens, dus net zoals we dat binnen de EU doen. Dit noemen we EU-modelcontracten.

XI Heeft u vragen?

Heeft u vragen over uw persoonsgegevens? Neemt u dan telefonisch contact met ons op. Dat kan via 0297-743 041.

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over de wijze waarop FPAplus met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u deze indienen via info@FPAplus.nl.

Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Heeft u een klacht bij ons ingediend en bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. U kunt hen ook bellen via 070 333 8999 of contact zoeken via www.kifid.nl.