

Privacy Statement

U deelt allerlei persoonsgegevens met ons. Wij gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. In deze verklaring leest u hoe wij dit doen. Daarnaast vertellen wij u welke rechten u heeft op het gebied van privacy en hoe u een mogelijk datalek aan ons kunt melden.

Wij vinden het van groot belang dat er vertrouwelijk en in overeenstemming met de privacy-wetgeving met uw persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Wij hebben maatregelen getroffen om te voorkomen dat persoonsgegevens in verkeerde handen vallen of verloren gaan. Daar mag u op vertrouwen.

Wie zijn wij?

Waar in deze verklaring wordt gesproken over 'wij' of 'ons' wordt bedoeld: Volkswagen Pon Financial Services B.V. (inclusief al haar labels waaronder DutchLease, EasyRent, AutoCash en DutchFinance), DFM Verzekeringen B.V., VVS Assuradeuren B.V., Volkswagen Bank GmbH bijkantoor Nederland en DFM N.V. (inclusief de labels AutoCash en DutchFinance). Als de wet ons dat toestaat, kunnen persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen voornoemde entiteiten.

Omgang met persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie geven over uw identiteit of die naar u herleidbaar zijn. U deelt persoonsgegevens met ons als u klant bij ons bent/wilt worden of als u contact met ons heeft. Welke persoonsgegevens wij van u gebruiken, is afhankelijk van welke dienst(en) u bij ons afneemt of waarvoor u toestemming heeft gegeven. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, telefoonnummer, bankrekeningnummer of e-mailadres.

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend in één of meer van de volgende situaties: 1) voor de acceptatie en/of uitvoering van uw contract, 2) voor het voldoen aan een wettelijke plicht, 3) voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten, 4) voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden, 5) voor uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management of 6) voor archivering of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden. Soms hebben wij uw expliciete toestemming nodig. Voor marketingactiviteiten bijvoorbeeld. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

Om een relatie en overeenkomst aan te gaan

Als u klant wilt worden bij ons dan voeren wij een onderzoek uit om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren. Zo stellen wij uw identiteit vast, raadplegen wij bij financieringen het Intern en Extern Verwijzingsregister van de financiële sector en toetsen wij u aan nationale en internationale sanctielijsten.

Verstrekking aan derden

In principe delen wij uw persoonsgegevens niet met derden. Dat doen wij wel als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van uw contract en het nakomen van onze (contractuele) verplichtingen. Zo kunnen wij uw persoonsgegevens o.a. doorgeven aan een dealerbedrijf, schadeherstelbedrijf, incassobureau, onderzoeksbureau, autotransportbedrijf, brandstofpasleverancier en/of verzekeringsmaatschappij.

Ook delen wij uw persoonsgegevens met derden als dat op basis van wet- of regelgeving verplicht is. Denk hierbij aan toetsing en registratie bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

Politie, justitie, toezichthouders en de Belastingdienst kunnen op grond van de wet persoonsgegevens bij ons opvragen. In dat geval zijn wij verplicht deze persoonsgegevens af te geven. Dit gebeurt uiterst zorgvuldig.

Wanneer wij samenwerken met een derde partij maken wij goede afspraken over het gebruik en de beveiliging van persoonsgegevens. Daarnaast verstrekken wij alleen die

persoonsgegevens die de derde partij echt nodig heeft voor de desbetreffende samenwerking of dienstverlening.

Beveiliging en datalekken

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik en ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te voorkomen. Zo zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor onze medewerkers die uw persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van uw contract. Daarnaast hebben al onze medewerkers en de externe partijen die voor ons werken een geheimhoudingsverklaring getekend. Onze technische beveiligingsmaatregelen worden regelmatig gecontroleerd en getest. Gaat het toch mis en is er data gelekt? Dan ondernemen wij actie. Wij lossen het datalek op en registreren het. Als het nodig is, melden wij het datalek aan de toezichthouder en/of aan u als betrokkene.

Als u per ongeluk persoonsgegevens van een andere klant heeft ontvangen of via onze website persoonsgegevens van anderen heeft kunnen inzien, verzoeken wij u dringend om dit bij ons te melden. Meer informatie hierover leest u onder het kopje "Privacymelding en Datalek".

Cameratoezicht

Op ons terrein zijn de camera's zichtbaar geplaatst. De aanwezigheid van cameratoezicht is kenbaar gemaakt door de sticker op de toegangsdeur van VWPFS. Wij hebben cameratoezicht met als doel om strafbare feiten te voorkomen, gebouwen en terreinen te beveiligen, goederen in de gebouwen te bewaken, de veiligheid en belangen van de medewerkers, leveranciers, klanten en bezoekers te beschermen. Verder zijn wij genoodzaakt fraude tegen te gaan door cameratoezicht op ons terrein te gebruiken. Deze camerabeelden bewaren wij 26 dagen tenzij de beelden betrekking hebben op een incident.

Rechten van betrokkenen

U bepaalt zelf wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Daarom kunt u ons verzoeken om uw persoonsgegevens in te zien, te wijzigen, de verwerking te beperken, te verwijderen of over te dragen aan een andere partij. Ook kunt u bezwaar of een klacht indienen als u meent dat wij niet zorgvuldig zijn omgegaan met uw persoonsgegevens of wij geen gerechtvaardigd belang hebben voor het verwerken van uw gegevens. Meer informatie hierover leest u onder het kopje "Rechten van klanten".

Kopie Identiteitsbewijs

Indien wij u verzoeken om een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons te verstrekken, vragen wij altijd om een kopie waarbij uw pasfoto en Burgerservicenummer (BSN) zijn afgedekt. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ons alleen een afgedekte kopie te verstrekken. Indien wij toch een kopie van uw identiteitsbewijs ontvangen waarbij uw pasfoto en/of BSN zichtbaar is, dan doen wij ons best om dit te corrigeren.

In uitzonderlijke gevallen hebben wij toch uw BSN nodig. In die gevallen zullen wij u expliciet om uw BSN vragen.

Sollicitanten en medewerkers

Solliciteert u bij ons? Dan ontvangen wij persoonsgegevens van u. Wij bewaren uw persoonsgegevens gedurende de sollicitatieprocedure. Van kandidaten die in dienst komen, worden alle gegevens bewaard.

Van kandidaten die niet worden aangenomen, zullen wij na afronding van de sollicitatieprocedure alle gegevens vernietigen. Dit is slechts anders indien de kandidaat ons toestemming heeft gegeven om zijn gegevens langer te bewaren.

Uiteraard verwerken wij persoonsgegevens van al onze medewerkers. Dit doen wij om het (arbeids)contract te kunnen uitvoeren én om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Ook voor onze medewerkers geldt dat wij hun persoonsgegevens delen met derden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, de bedrijfsarts/arbodienst, opleidingsinstituten en onze groepsmaatschappijen in Duitsland (Volkswagen Bank GmbH en Volkswagen Financial Services AG).

Bezoekersregistratie

Wanneer u bij ons op bezoek komt registreren wij van u de volgende persoonsgegevens: uw naam, voornaam, functie en van welke organisatie u bent. Wij registreren deze gegevens om u netjes te kunnen ontvangen en uit veiligheidsoverwegingen. De bezoekers-registraties worden twee keer per jaar vernietigd.

Opname van telefoongesprekken

Wij kunnen telefoongesprekken opnemen ter verificatie en onderzoek naar opdrachten en transacties, voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Daarnaast kunnen wij telefoongesprekken opnemen voor trainings-, coachings-, en beoordelingsdoeleinden en voor het evalueren van de kwaliteit van onze dienstverlening. In dat geval wordt het opnemen van het telefoongesprek vooraf aangekondigd.

Opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het desbetreffende doel.

Bewaartermijn persoonsgegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het desbetreffende doel. Ook houden wij rekening met de bewaartermijnen die de wet aan ons oplegt. De duur van de bewaartermijn verschilt per situatie.

Voor de meeste contracten hanteren wij een bewaartermijn van 7 jaar. Dit betekent dat wij het dossier en de daarin opgenomen persoonsgegevens nadat het contract is beëindigd nog 7 jaar bewaren.

Voor offertes en aanvragen die niet hebben geleid tot een contract, hanteren wij een bewaartermijn van maximaal 1 jaar.

Cookies

Op onze websites maken wij gebruik van verschillende cookies. Dat zijn kleine tekstbestandjes die door de website automatisch aangeboden worden aan uw browser. In ons "Cookie Statement" vindt u welke cookies wij gebruiken en waarvoor.

Toezicht

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de privacywetgeving naleven.

Nieuwe ontwikkelingen

Dit Privacy Statement kan door ons worden aangepast vanwege nieuwe ontwikkelingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijzigingen in onze bedrijfsactiviteiten en wijzigingen in wet- en regelgeving. Wij raden u dan ook aan om ons Privacy Statement met enige regelmaat te raadplegen als u onze website bezoekt.

Privacy vragen: Data Protection Officer en Privacy Officer

Binnen onze organisatie hebben wij een Data Protection Officer (functionaris voor gegevensbescherming) en een Privacy Officer aangesteld. Zij houden toezicht op de naleving van de privacyregels.

Als u vragen heeft over ons Privacy Statement of over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, kunt u contact opnemen via privacy@vwvfs of privacy@dfm.nl

Rechten van klanten

Wij lichten de verschillende rechten hieronder kort toe en geven aan hoe u gebruik kunt maken van uw rechten.

Aanvraag indienen m.b.t. rechten van klanten

Als u één van uw rechten wilt uitoefenen neemt u contact met ons op via het "Formulier voor het uitoefenen van Privacyrechten" dat u hieronder aantreft. Om er zeker van te zijn dat de aanvraag wordt gedaan door de juiste persoon vragen wij u zich te legitimeren. Als u jonger bent dan zestien jaar of als u onder curatele bent gesteld, kan alleen uw wettelijk vertegenwoordiger namens u een verzoek doen.

Binnen 4 weken nadat u uw verzoek heeft gedaan krijgt u een reactie. Wij laten u gemotiveerd weten wat onze beslissing is. Als u het niet eens bent met de inhoud, dan kunt u hierover een klacht indienen.

Recht van dataportabiliteit

U heeft het recht ons te vragen om de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machineleesbare vorm te verkrijgen of over te dragen aan een andere partij. Vraagt u ons om uw persoonsgegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

Recht op vergetelheid

U kunt ons vragen om persoonsgegevens die wij van u hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Of wij dit verzoek kunnen inwilligen, hangt af van de situatie. Wij gaan na of uw belang boven ons belang gaat om de persoonsgegevens te verwerken.

Recht op inzage

U kunt opvragen welke persoonsgegevens over u bekend zijn binnen onze organisatie. Dit recht heeft uiteraard alleen betrekking op uw eigen persoonsgegevens en niet op die van een ander persoon.

Geen inzage in uitzonderlijke gevallen

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij u weigeren om u inzage te verstrekken in uw persoonsgegevens. Dit kan alleen als daar een goede reden voor is in verband met:

- a. de veiligheid van de staat;
- b. het voorkomen, opsporen en/of vervolgen van strafbare feiten;
- c. gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- d. het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de belangen, bedoeld onder b en c;
- e. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

Wij kunnen een inzageverzoek gedeeltelijk weigeren als dit bijvoorbeeld nodig is voor de afscherming van de persoonsgegevens van iemand anders. Als u deze persoonsgegevens wilt inzien, dan wordt de andere persoon eerst in staat gesteld zijn mening te geven over uw verzoek.

Recht op rectificatie en aanvulling

Wanneer u onjuistheden hebt gevonden in uw persoonsgegevens, kunt u bij ons een verzoek indienen om uw persoonsgegevens te corrigeren, aan te vullen, af te schermen of te verwijderen. Hetzelfde kunt u doen als uw persoonsgegevens onvolledig zijn, u van mening

bent dat de persoonsgegevens niet van belang zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of op een andere manier door ons in strijd met de wet worden gebruikt.

U kunt geen gebruik maken van het recht op rectificatie en aanvulling als het gaat om persoonsgegevens in bij wet ingestelde openbare registers. Ook kan geen gebruik worden gemaakt van het recht van verwijdering indien de persoonsgegevens op basis van wettelijke bepalingen moeten worden bewaard.

Recht op beperking van de verwerking

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die wij van u verwerken te beperken.

Recht op een menselijke blik

Automatische besluiten zijn beslissingen over u die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. Heeft een beslissing juridische gevolgen voor u? Of kunt u daar last van hebben? Dan mogen wij in uitzonderingssituaties gebruik maken van automatische besluiten. U heeft het recht om daar bezwaar tegen te maken. Ook kunt u ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

Recht van bezwaar

Bent u het niet eens met de verwerking van uw persoonsgegevens? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken. Wij maken dan een nieuwe afweging om te bepalen of uw persoonsgegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. Wij staken de verwerking als uw belang zwaarder weegt dan ons belang.

Klacht indienen

Als u vindt dat wij onzorgvuldig zijn omgegaan met uw privacy of ten onrechte uw persoonsgegevens hebben verwerkt, dan kunt u een klacht indienen door een e-mail te sturen naar privacy@vwpfs.nl of privacy@dfm.nl met als onderwerp 'klacht'.

Melding datalek

Dataveiligheid

Onze organisatie zet zich in voor een goede beveiliging van persoonsgegevens. Daarbij kijken wij steeds naar de huidige stand van de techniek en passen wij onze beveiliging daar op aan. Toch kan het gebeuren dat er inbreuk wordt gemaakt op onze beveiliging – bijvoorbeeld door een hack – waardoor persoonsgegevens in verkeerde handen komen. Dit heet een datalek..

Wat is een datalek?

Van een datalek is sprake als er –opzettelijk of per ongeluk– een beveiligingsincident heeft plaatsgevonden, waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of niet is uit te sluiten dat persoonsgegevens in handen van derden zijn gevallen. Het kan bijvoorbeeld gaan om het hacken van digitale systemen waarbij persoonsgegevens worden gestolen, maar ook om een verloren USB-stick met adresbestanden of een gestolen laptop, tablet of smartphone waarop persoonsgegevens staan.

Hebt u een datalek ontdekt?

Hebt u via onze website toegang tot vertrouwelijke gegevens (zoals persoonsgegevens) die niet voor u bestemd zijn? Of zijn er bijvoorbeeld documenten met persoonsgegevens naar u verzonden die een andere persoon betreffen? Meld dit dan zo snel mogelijk door gebruik van het "Formulier voor het uitoefenen van uw privacyrechten" of door een e-mail te sturen naar privacy@vwpfs.nl of privacy@dfm.nl met als onderwerp 'datalek'.

Formulier voor het uitoefenen van uw privacyrechten

Gegevens betrokkene:	
Naam en voorletters (zoals vermeld in paspoort of ID-bewijs)	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer(s)	
E-mail adres	

Kruis aan welk(e) privacyrecht(en) u door middel van dit formulier wilt uitoefenen:	
<input type="checkbox"/>	Recht op dataportabiliteit. Het recht om persoonsgegevens over te dragen.
<input type="checkbox"/>	Recht op vergetelheid. Het recht om 'vergeten' te worden.
<input type="checkbox"/>	Recht op inzage. Dat is het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken in te zien.
<input type="checkbox"/>	Recht op rectificatie en aanvulling. Het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken te wijzigen.
<input type="checkbox"/>	Recht op beperking van de verwerking. Het recht om minder persoonsgegevens te laten verwerken.
<input type="checkbox"/>	Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering. Oftewel: het recht op een menselijke blik bij besluiten.
<input type="checkbox"/>	Recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.
<input type="checkbox"/>	Recht om een klacht in te dienen ten aanzien van onze gegevensverwerking.
<input type="checkbox"/>	Melding van een (vermeend) datalek.
Geef hieronder een nadere toelichting:	

Om uw verzoek voortvarend te kunnen behandelen, vragen wij u om onderstaande vragen te beantwoorden:	
Bent u een klant, ex-klant of wilt u klant worden?	
Heeft of had u een contract met onze organisatie, vermeld dan alle relevante contractnummers.	
Op welk product of dienst heeft uw verzoek betrekking (leasing, financiering, verzekering)?	
Heeft uw relatie met onze organisatie betrekking op een motorvoertuig, vermeld dan hier het kenteken.	
Houdt uw verzoek verband met recent contact met onze organisatie, geef dan aan waar dit contact betrekking op had en met wie u contact heeft gehad.	

Behandeling van uw verzoek:
Wij kunnen uw verzoek alleen in behandeling nemen als u een kopie van een geldig legitimatiebewijs bijvoegt. Daarom verzoeken wij u om een kopie van uw legitimatiebewijs te uploaden. Vergeet daarbij niet om uw BSN en pasfoto onzichtbaar te maken. Wij hebben de kopie nodig om ons te beschermen tegen (identiteits)fraude.
Wij doen ons best om uw verzoek binnen vier weken uit te voeren. Als wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen of als wij meer tijd nodig hebben, nemen wij binnen vier weken contact met u op. Voor complexe verzoeken kan de termijn van vier weken met maximaal twee maanden worden verlengd.

U kunt dit formulier mailen naar privacy@vwvfs.nl of privacy@dfm.nl of per post versturen naar:

Volkswagen Pon Financial Services B.V.
T.a.v. Privacy Officer/Compliance
Postbus 1591
3800 BN Amersfoort