

1. Uw privacy & CCV
2. Uw privacy & CCV – Uw rechten
3. Uw privacy & CCV – Hoe we omgaan met uw data
4. Uw privacy & CCV – In het geval van een datalek
5. Uw privacy & CCV – Termen en begrippen

## **Uw privacy & CCV**

**U vertrouwt ons uw betalings- en persoonsgegevens toe. We hechten veel waarde aan dat vertrouwen. Hier beschrijven we hoe we zorgen voor de bescherming van uw persoonsgegevens.**

Wij zorgen al decennia voor uw betaalgegevens en van die van miljoenen andere Nederlanders. Daarom voldoen wij aan:

- de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming

Onze werkprocessen zijn helemaal ingericht op de strenge eisen van al deze wetten. En ons dataverkeer is robuust beschermd. Zo verzekeren wij u van uw privacy en die van uw klanten.

### **Basisprincipes van privacy**

Dat we aan deze wetten voldoen, betekent kort door de bocht dat we ons aan deze basisprincipes houden:

- We vertellen u over uw rechten en handelen pas als u toestemming geeft om uw gegevens te verwerken.
- We gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van ons werk.
- We verzamelen alleen de gegevens die voor ons werk noodzakelijk zijn.
- We zorgen dat uw persoonsgegevens correct zijn en blijven.
- We bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk.
- We beschermen uw persoonsgegevens tegen toegang door onbevoegden, verlies of vernietiging.
- We kunnen aantonen aan deze regels te voldoen.

### **Databeheerder én dataverwerker**

Op het gebied van privacy hebben wij juridisch gezien een dubbelrol. We registreren en beheren persoonsgegevens van onze klanten, uw klanten en onze medewerkers. In die zin zijn we officieel databeheerder en aansprakelijk voor de zorgvuldige omgang met data.

Daarnaast behandelen we betalingsgegevens namens onze klanten. In die situatie zijn wij dataverwerker. Onze klanten zijn databeheerder en aansprakelijk voor de omgang met gegevens. Zij stellen specifieke eisen aan onze omgang met uw data, die we

vastleggen in een samenwerkingsovereenkomst. Deze voeren wij nauwgezet uit. In beide rollen zorgen we dat uw privacy zorgvuldig is beschermd.

**Contact**

Kunnen we u helpen? We beantwoorden uw vragen graag.

[privacy@ccv.eu](mailto:privacy@ccv.eu).

*Uw privacy & CCV*

## **Uw rechten**

**Wij gaan zo zorgvuldig en veilig mogelijk om met uw gegevens. Als u dat wilt nagaan, is het goed te weten dat u – als eigenaar van uw persoonsgegevens – diverse rechten heeft.**

### **Recht op informatie**

U heeft het recht geïnformeerd te worden over onze werkprocessen waarin uw persoons- en betalingsgegevens in rond gaan.

[Lees hoe CCV omgaat met data >>](#)

### **Recht op inzage**

U heeft het recht de persoonsgegevens in te zien die wij van u hebben. Wilt u gebruik maken van dit recht? Geen punt. Wel verifiëren we eerst uw identiteit, waarna we al uw gegevens opzoeken. Alle data die we van u hebben, sturen we u toe. En we informeren u over de details van ons verwerkingsproces, zoals het doel, de bewaartermijn, met wie de gegevens worden gedeeld, en hoe de gegevens zijn verkregen. We streven ernaar u binnen een maand inzage te geven. Wanneer dit langer gaat duren, informeren we u daarover.

[Dien een verzoek in om uw gegevens in te zien >>](#)

### **Recht op correctie, beperking en verwijdering**

U heeft het recht om de persoonsgegevens die wij van u hebben, te corrigeren of aan te vullen. Of om een deel van uw gegevens te verwijderen, zodat we met beperkte gegevens verder gaan. En u heeft het zogeheten 'recht op vergetelheid', wat betekent dat u alle gegevens die wij van u hebben, kunt laten verwijderen. De wet verplicht ons overigens bepaalde gegevens wel te bewaren. Die kunnen we dus niet verwijderen.

[Verzoek ons om data te wijzigen of te verwijderen >>](#)

### **Recht op bezwaar**

Als u vindt dat wij ten onrechte persoonsgegevens van u verwerken, dan nodigen we u uit dat aan ons kenbaar te maken. Als uw bezwaar terecht is, zullen wij de verwerking van uw persoonsgegevens stoppen. Ook kunt u een officiële klacht indienen als u vindt dat wij onzorgvuldig met uw gegevens omgaan. Wanneer u ons dat meldt, zullen we onze processen kritisch nalopen en eventuele tekortkomingen wegnemen. We streven ernaar uw klacht binnen vijf werkdagen af te handelen. Mocht dit langer duren, informeren we u daarover. Komen we er samen niet uit, dan kunt u een signaal afgeven bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

[Dien een klacht bij ons in >>](#)

[Dien een klacht in bij Autoriteit Persoonsgegevens >>](#)

**Contact**

Kunnen we u helpen? We beantwoorden uw vragen graag.

[privacy@ccv.eu](mailto:privacy@ccv.eu)

*Uw privacy & CCV*

## **Hoe we omgaan met uw data**

**Met allerlei technische en organisatorische maatregelen beschermen we uw privacy zo goed mogelijk. Met certificeringen door nationale en internationale kwaliteits- en veiligheidsstandaarden laten we zien hoe serieus we dat nemen. Bijvoorbeeld met de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Lees hoe we uw privacy in onze werkprocessen beschermen.**

### **Drievoudige bescherming van data**

- De verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige omgang met data ligt allereerst bij onze collega's die dagelijks persoonsgegevens verwerken. Zij zitten middenin dataverwerkingsprocessen en zien de inhoud van applicaties. Zij beoordelen dan ook iedere dag of alle processen correct functioneren.
- De afdeling risicomanagement en de functionaris gegevensbescherming ondersteunen en adviseren daarbij. Ze stellen beleid op, voeren risicoanalyses uit, en toetsen of de werkprocessen inderdaad voldoen aan de regelgeving.
- Tot slot controleren onze onafhankelijke interne auditafdeling en de functionaris gegevensbescherming of de samenwerking tussen bovengenoemde collega's goed functioneert. En of we inderdaad onze wettelijke en zakelijke verplichtingen waarmaken.

### **Doel van datagebruik**

Persoonsgegevens van medewerkers gebruiken we alleen voor de uitvoering van onze plichten als werkgever. Persoonsgegevens van klanten alleen voor de uitvoering van onze diensten, bijvoorbeeld voor het:

- sluiten of wijzigen van overeenkomsten,
- verwerken en analyseren van betaaltransacties,
- oplossen van geschillen en betwiste betaaltransacties,
- voorkomen en bestrijden van fraude en andere criminele activiteiten,
- analyseren van data om onze dienstverlening te verbeteren,
- initiëren, coördineren en uitbesteden van werkprocessen,
- en gerichte marketingactiviteiten.

### **Bewaartermijn**

We bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig voor het beoogde doel, en niet langer dan de wettelijke termijn ons voorschrijft. Die bewaartermijn bewaken we door termijn en de persoonsgegevens bij elkaar te bewaren.

### **Fraude bestrijden**

We werken samen met banken, creditcardmaatschappijen en andere partijen die fraude bestrijden. Daarvoor is het soms nodig om gegevens met hen te delen. Dit gebeurt altijd volgens de wettelijke voorschriften.

**Up-to-date blijven**

Onze medewerkers zijn zich bewust van het belang van privacy. Zij zijn getraind in het beschermen van uw privacy en het beveiligen van informatie. We zorgen ervoor dat dit bewustzijn en deze kennis up-to-date blijven. Dat doen we onder meer met een e-learningprogramma en door intern regelmatig informatie te delen.

**Contact**

Kunnen we u helpen? We beantwoorden uw vragen graag.

[privacy@ccv.eu](mailto:privacy@ccv.eu)

*Uw privacy & CCV*

## **In het geval van een datalek**

**Hoe goed we ons werk ook doen, er bestaat altijd het risico van een datalek. Dat kan komen door een fout van ons of volledig buiten ons om gebeuren. In elke situatie waarin persoonsgegevens verloren gaan of in verkeerde handen vallen, is sprake van een datalek.**

Wanneer we een datalek ontdekken, is directe actie nodig. Eerst onderzoeken we om welke persoonsgegevens het gaat. Is de inbreuk mogelijk van invloed op uw rechten en vrijheden, dan melden we het lek binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij een hoog risico informeren we u ook meteen.

Daarnaast onderzoeken we het lek grondig. We achterhalen wat er precies is gebeurd, welke gegevens zijn blootgesteld aan gevaar, wie daar mogelijk achter kunnen zitten, en: hoe we dat in de toekomst kunnen voorkomen. Zodat we onze beveiliging kunnen aanscherpen. Bovendien leggen we al onze bevindingen over het datalek zorgvuldig vast, zodat we er ook op een later tijdstip nog van kunnen leren.

### **Datalek melden**

Heeft u het vermoeden dat er sprake is van een datalek? Dan horen we dat graag direct. Inclusief de redenen of de signalen waarop u uw vermoeden op baseert.

[Vermoeden van datalek melden >>](#)

### **Contact**

Kunnen we u helpen? We beantwoorden uw vragen graag.

[privacy@ccv.eu](mailto:privacy@ccv.eu)

*Uw privacy & CCV*

## **Termen en begrippen**

### **Persoonsgegevens**

Alle informatie die gaat over een persoon, bijvoorbeeld een naam of e-mailadres. Ook gegevens die indirect iets over iemand zeggen, zijn persoonsgegevens. Denk aan een IP-adres, een pasnummer of transactiegegevens. In combinatie met andere gegevens zijn deze herleidbaar tot een persoon.

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

Ook wel General Data Protection Regulation (GDPR) genoemd. Europese wetgeving over de zorgvuldige verwerking en het vrije verkeer van persoonsgegevens. Deze wet is van kracht in alle Europese lidstaten sinds mei 2016. Organisaties kregen tot 25 mei 2018 om te zorgen dat hun administratie en werkprocessen aan deze wet voldoen.

### **Autoriteit Persoonsgegevens (AP)**

De landelijke toezichthouder op het gebied van privacy. Wanneer u denkt dat CCV uw persoonsgegevens ten onrechte of onjuist verwerkt, en u komt er met ons niet uit, kunt u de Autoriteit Persoonsgegevens inschakelen.

### **Databeheerder**

Een persoon of organisatie die – individueel of in samenwerking met derden – persoonsgegevens registreert of beheert. De databeheerder is ook verantwoordelijk voor de inrichting en het functioneren van het dataverwerkingsproces. Wij zijn databeheerder van de persoonsgegevens van onze klanten.

### **Dataverwerker**

Een persoon of organisatie die persoonsgegevens verwerkt namens de databeheerder. Wij zijn dataverwerker van betalingsgegevens namens een aantal klanten. Een dataverwerker en -beheerder sluiten altijd een overeenkomst af. Daarin staan voorwaarden om de beveiliging van persoonsgegevens te garanderen.

### **Klant**

Een persoon die een relatie aangaat met ons. Dat kan een bezoeker zijn van onze website, een afnemer van onze diensten of producten, een leverancier of een samenwerkingspartner.

### **Contact**

Kunnen we u helpen? We beantwoorden uw vragen graag.

[privacy@ccv.eu](mailto:privacy@ccv.eu)