

Dienstenwijzer

INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

NAAM EN ADRES

Onze gegevens luiden: Van Koesveld Financiële Specialististen

REGISTRATIE AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 1200 4664.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in lijfrenteverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product en/of verzekering u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product en/of verzekering.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en/of verzekering en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening bij een financieel product in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten. Voor verzekeringen geldt in principe een doorlopende dienstverlening.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten en/of verzekeringen voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

KLACHTEN OVER DE UITVOERING VAN ONZE DIENSTVERLENING

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 8 999, website: www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.002121.

ADVIESVRIJ

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

GEEN ZEGGENSCHAP

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

SELECTIE VAN AANBIEDERS <maak een keuze uit een tekstblok>

Periodiek of per zaak, afhankelijk van het product, maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met

serviceproviders (een soort inkooporganisatie) en/of een aantal voorkeurs-maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

ONZE BELONING

Voor levensverzekeringen, hypotheke, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling van deze producten daarom rechtstreeks bij u in rekening. De kosten kunnen gebaseerd zijn op een met u overeengekomen uurtarief of een vast bedrag. Dit wordt van tevoren met u afgesproken. Voor algemene informatie over deze kosten verwijzen wij u naar onze diverse dienstverleningsdocumenten, die we u voorafgaand aan een opdracht verstrekken.

Voor het beheer van bovengenoemde producten maken wij, als u daarin bent geïnteresseerd, aparte afspraken met u over werkzaamheden en kosten. Dat gebeurt op basis van een uurtarief of in een abonnementsvorm.

Voor schadeverzekeringen en kredieten worden de kosten van onze werkzaamheden in principe wel gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Op uw verzoek wordt de hoogte van die provisie aan u kenbaar gemaakt.

PRIVACY VERKLARING

UW PERSOONSgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen, financiële producten en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

WAT ZIJN UW RECHTEN?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij

bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSgegevens OMGAAN

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

COMPLETE DIENSTVERLENING

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij ongeveer voor u kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan u in deze 'Dienstenwijzer' heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij nog meer voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

Register Verwerking Persoonsgegevens

We verwerken allemaal persoonsgegevens en waarschijnlijk op meer plekken dan je denkt. Vanaf 25 mei 2018 wordt van je verwacht, dat je een interne registratie hebt hoe je persoonsgegevens gebruikt en vastlegt.

Met de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet je op elk moment kunnen aantonen dat je aan de privacywetgeving voldoet. Dat noemen ze 'accountability'. Kun je dat niet aantonen, dan ben je al in overtreding. Daarom is het voor organisaties (zowel verantwoordelijken [jij] als verwerkers [partijen met jouw klantendata]) verplicht een register in te richten waarin de verwerkingen van persoonsgegevens worden vastgelegd. Bijgaand vind je zo'n register, waarbij we alles al zoveel mogelijk voor je hebben voorbereid. Dat scheelt je tientallen uren werk!

REGISTER VAN DE VERWERKINGSACTIVITEITEN

Het register moet in schriftelijke vorm, waaronder in elektronische vorm, worden opgesteld. Het register moet beschikbaar kunnen worden gesteld aan de Autoriteit Persoonsgegevens, als deze daartoe verzoekt.

WAT IS EEN VERANTWOORDELIJKE EN WAT MOET DEZE DOEN?

Een verantwoordelijke is degene die het doel en de middelen van de gegevensverwerking bepaalt. Volgens de AVG moet elke verantwoordelijke een register bijhouden van de verwerkingsactiviteiten die onder zijn/haar verantwoordelijkheid plaatsvinden. Uit dit register moet duidelijk worden wie de verantwoordelijke is binnen je bedrijf, de verwerkingsdoeleinden, beschrijvingen van categorieën gegevens die worden verwerkt en of gegevens worden doorgegeven aan andere partijen. Ook moet worden vastgelegd wat de bewaartermijn is en moet in algemene zin beschreven worden welke maatregelen (technisch en organisatorisch) je hebt genomen om data te beveiligen.

Kijk bij de CFD-Tips voor belangrijke extra informatie!

WAT IS EEN VERWERKER EN WAT MOET JE HIERMEE AFSPREKEN?

Een verwerker is degene die in opdracht van een verantwoordelijke (jij dus) persoonsgegevens verwerkt. Ook de verwerker (in de AVG ook wel 'bewerker' genoemd) moet een register bijhouden van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten, die hij ten behoeve van een verantwoordelijke heeft verricht. In dit AVG-PraktijkPakket **MODULE 1** vind je verderop een apart deel voor verwerkers.

UITZONDERING VOOR HET MKB GELDT NIET VOOR INTERMEDIARIS

Er is de nodige discussie wie nu precies zo'n register moet opstellen en bijhouden. Het register is in principe niet verplicht voor organisaties, die minder dan 250 personen in dienst hebben. Als echter aan een of meer van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan is het register wel weer verplicht.

- Het is waarschijnlijk dat de verwerking een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen;
- De verwerking is niet incidenteel;
- De verwerking betreft bijzondere categorieën van gegevens, bijvoorbeeld medische gegevens, bijzondere financiële gegevens, of persoonsgegevens in verband met strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.

Naar de mening van CFD en Bureau DFO moeten financieel dienstverleners (intermediairs, assurantiekantoren) wel een register opstellen, omdat:

- Er bij financiële dienstverleners zeker geen sprake is van slechts incidentele verwerking;
- Financiële dienstverleners in de meeste situaties (ook) bijzondere persoonsgegevens verwerken, zoals medische en/of strafrechtelijke gegevens en bijzondere financiële gegevens.

In de volgende bijlage vind je het Register Verwerking Persoonsgegevens, maar eerst natuurlijk nog belangrijke CFD-Tips.



- Bij dit register hoort ook de Excel sheet AVG_Register_bijlage 1. Maak eerst dit document in orde voordat je het register verder invult. Je hoeft in het AVG_Register_bijlage_1 alleen nog aan te geven welke producten jouw bedrijf voert. Het is tegelijk een goede checklist om vast te stellen wie je verwerkers zijn!
- Als je de Excel sheet AVG_Register_bijlage 1 hebt aangepast naar je eigen bedrijfssituatie, maak er dan een pdf van. Deze pdf kun je weer samenvoegen met het pdf 'Register Verwerking Persoonsgegevens' tot één pdf-document. Dat kun je makkelijk doen via www.smallpdf.com.
- Zorg ervoor dat je website met https is beveiligd. Via www.internet.nl kun je heel simpel een rapport uitdraaien en deze aan je websiteprovider aanbieden, met het verzoek binnen redelijke grenzen een zo hoog mogelijke veiligheidsscore te behalen.
- Zorg ervoor dat je zoveel mogelijk met 'Twee Factor Authenticatie' (2FA) werkt als je systemen met data gebruikt. Met 2FA moet je eerst inloggen met je gewone ID en wachtwoord en wordt via SMS of Mail of een app (zoals Google Authenticator) een tweede wachtwoord gegenereerd, dat je nodig hebt om in te loggen. De meeste Online/Cloud systemen bieden deze mogelijkheid al aan. Deze systemen kennen ook allemaal al log files waardoor je kunt controleren wie wanneer heeft ingelogd, of dat heeft geprobeerd. Heb je software (met data) die nog offline werkt, zorg dan voor een goed toegangssysteem, dat je ook intern vastlegt en kunt controleren.
- Werk je met Excel sheets met klantgevoelige informatie? Zorg ervoor dat je deze beveiligt met een wachtwoord. Klik onderin met de rechtermuisknop op de tab van het Excelblad en kies voor 'blad beveiligen'.
- We werken in onze sector met heel veel ID's en wachtwoorden. Onder de AVG is het van groot belang om al deze ID's en wachtwoorden op een professionele manier op te slaan. Gebruik hiervoor een wachtwoordmanager zoals www.lastpass.com/nl, inclusief 2FA.
- Maak je nog gebruik van fysieke back-ups en/of USB-sticks? Zorg er dan voor dat deze beveiligd zijn met een wachtwoord en dat ze bewaard worden in een afgesloten kast of la. Wordt nog gebruikt gemaakt van een fysieke centrale server, dan moet je er voor zorgen dat deze server extra beveiligd is en in een daarvoor bestemde omgeving wordt geïnstalleerd en professioneel wordt onderhouden.
- Maak er werk van dat de windows computers/tablets en android telefoons die je gebruikt beschikken over actuele en goed aangeschreven antivirus software en firewalls.
- Zorg ervoor dat 'dossiers onder handen' niet op een bureau blijven liggen en dat de ruimte wordt afgesloten als de collega die het dossier onder handen heeft er niet is. Ook bij korte pauzes.
- Heb je meerdere collega's? Zorg dat alle collega's zich bewust zijn van de risico's rondom data.
- Moet je een datalek melden of zoek je naar specifieke actuele informatie of links rondom AVG, specifiek voor onze sector? Ga dan naar www.cfdavg.nl

Register Verwerkingen Persoonsgegevens

ALGEMENE GEGEVENS VERANTWOORDELIJKE VOOR VERWERKING PERSOONSgegevens

<Naam verantwoordelijke>

<Adres>

<Postcode / Plaats>

<Postadres>

<Postcode / Plaats>

<Telefoonnummer>

<Algemeen mailadres>

<Contactpersoon verantwoordelijke>

<Functie contactpersoon>

<Mailadres contactpersoon>

BEVEILIGING PERSOONSgegevens DOOR MIDDEL VAN:

Organisatorische maatregelen (zelf invullen wat geldt voor je organisatie)

- Inbraakalarm
- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging tot kantoorpand, inclusief organisatorische controle
- Essentiële computerapparatuur in geconditioneerde en afgesloten ruimte
- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging tot specifieke kantoorruimtes, inclusief organisatorische controle
- Toekenning rechten in het kader van toegang tot datasystemen
- Logische toegangscontrole tot datasystemen met behulp van gebruikersnaam/wachtwoord (meerfactorauthenticatie)
- Automatische logging van toegang tot, en activiteiten in datasystemen

Technische maatregelen (zelf invullen wat geldt voor je organisatie)

- Beschermingssoftware
- Firewall
- Encryptie verzending data
- SSL-verbinding website (slotje)
- Beveiligde back-up cyclus

GEGEVENS VAN VERWERKER(S)

<Naam verwerker 1>

<Adres>

<Postcode / Plaats>

<Postadres>

<Postcode / Plaats>

<Telefoonnummer>

<Algemeen mailadres>

<Naam verwerker 2>

<Adres>

<Postcode / Plaats>

<Postadres>

<Postcode / Plaats>

<Telefoonnummer>

<Algemeen mailadres>

<Naam verwerker 3>

<Adres>

<Postcode / Plaats>

<Postadres>

<Postcode / Plaats>

<Telefoonnummer>

<Algemeen mailadres>

<Naam verwerker 4>

<Adres>

<Postcode / Plaats>

<Postadres>

<Postcode / Plaats>

<Telefoonnummer>

<Algemeen mailadres>

Etc.

DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS AAN BUITENLANDSE ORGANISATIES

<Optie selecteren die op uw onderneming van toepassing is>

<Optie 1>

De persoonsgegevens die binnen onze organisatie worden verwerkt, worden uitsluitend in Nederland opgeslagen en doorgegeven.

<Optie 2>

De persoonsgegevens die binnen onze organisatie worden verwerkt, worden uitsluitend in Nederland, binnen de EU en/of landen in de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen en doorgegeven.

<Optie 3>

De persoonsgegevens die binnen onze organisatie worden verwerkt, kunnen – naast opslag en doorgifte binnen Nederland, de EU en/of de Europese Economische Ruimte (EER) – worden opgeslagen en doorgegeven in zgn. derde landen. Het gaat hierbij om de volgende landen *<landen invullen>*.

Wij hebben – voor zover wij daartoe de mogelijkheden hebben – ons ervan vergewist dat de betreffende landen een passend beschermingsniveau hanteren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

BEWAARTERMIJN GEGEVENS

In principe wordt alle informatie tot vijf jaar na het beëindigen van de opdracht bewaard, tenzij wettelijke voorschriften anders bepalen. Hierbij volgen wij het principe van dataminimalisatie (niet meer bewaren dan noodzakelijk). Daarnaast kunnen wij besluiten informatie toch langer te bewaren indien de risicoaansprakelijkheid dit van ons verlangt.

KLANTRECHTEN

Voor klanten die hun rechten willen uitoefenen zoals die zijn beschreven in de AVG hanteren wij het formulier ‘Verzoekformulier AVG-rechten klanten’, dat wij op onze website publiceren en/of beschikbaar stellen op verzoek van de klant.

INHOUDSOPGAVE DOEL/VERWERKING VERLEENDE OPDRACHT

In de volgende bijlagen is een totaaloverzicht opgenomen van de producten en diensten die wij voeren, per product/dienst welke informatie wij vastleggen, welke andere partijen daarbij betrokken zijn en welke middelen wij gebruiken om alles te verwerken en op te slaan.

Aldus opgemaakt op 24 mei 2018

CONTROLES ACTUALITEIT REGISTER VERWERKING PERSOONSgegevens

Periodiek controleren wij of dit ‘register’ nog actueel is, of dat aanpassingen noodzakelijk zijn. Onderstaand een overzicht van deze controles.

Controledatum:

Gecontroleerd en aangepast door:

Paraaf:

Verwerkersovereenkomst

Als verantwoordelijke (degene die het doel en de middelen van de gegevensverwerking bepaalt) sla jij gegevens van klanten op diverse plekken op, ook bij externe partijen zoals bijvoorbeeld de leverancier van je CRM pakket of een telemarketingbureau. Onder de AVG heten deze partijen verwerkers of bewerkers.

Onder de AVG wordt van je verwacht dat je ook afspraken maakt met deze verwerkers. Je moet voor jouw klanten borgen, dat de informatie bij die verwerkers ook veilig wordt opgeslagen en niet oneigenlijk wordt gebruikt. Er zijn twee manieren om dat te regelen.

De eerste manier is dat je zelf een verwerkersovereenkomst stuurt, die je samen met je verwerker verder invult goedkeurt en tekent. Hierbij houd je dezelfde regels aan waaraan je zelf ook moet voldoen onder de AVG.

Een aantal leveranciers zal echter zelf een verwerkersovereenkomst willen opstellen i.p.v. met iedere klant een aparte overeenkomst. Dat is natuurlijk prima, maar dan moeten ze wel aan jouw voorwaarden voldoen. Daarom hebben we ook een brieftekst voor je opgenomen in deze module voor die verwerkers die zelf een verwerkersovereenkomst willen opstellen.

Het is niet waarschijnlijk dat alle leveranciers per 25 mei 2018 hier al mee klaar zijn. Zorg er zelf voor dat je jouw verwerkers tijdig de brief hebt gestuurd en de conceptovereenkomst hebt voorgelegd. Omdat jij de verantwoordelijke bent, moet je er ook voor zorgen dat die overeenkomst er komt. Anders zul je mogelijk van leverancier moeten switchen.

Bijgaand vind je de brieftekst en de concept verwerkersovereenkomst (ontwikkeld door DFO en privacywetgevingsexpert Van Iersel Luchtman Advocaten). Een aantal gegevens dien je zelf aan/in te vullen. In het model wordt duidelijk aangegeven wanneer dit het geval is. Ook wordt, waar nodig, een korte toelichting gegeven hoe de gegevens moeten worden aangevuld.



- Op de AVG-website van CFD: www.cfдавg.nl, vind je een lijst met mogelijke verwerkers.
- Als verwerkingsverantwoordelijke moet je je verwerkers zelf achter de broek zitten om per partij een getekende overeenkomst in dossier te hebben.

Brief/mailtekst voor Verwerkersovereenkomst

Onderwerp: Nadere afspraken i.v.m. de inwerkingtreden van de AVG

Geachte heer/mevrouw,

Graag vraag ik uw aandacht voor het volgende. Met verwijzing naar de nieuwe AVG, die 25 mei 2018 van kracht wordt, zijn wij als verwerkingsverantwoordelijke verplicht om bij die partijen waarmee wij samenwerken en die klanteninformatie van ons opslaan of verwerken, afspraken te maken over de opslag en beveiliging van die gegevens. U bent zo'n partij.

In de bijlage bieden wij u daarom een concept verwerkersovereenkomst aan om dit onderling te regelen. Ook is het mogelijk dat u liever zelf een zogenaamde verwerkers- of bewerkersovereenkomst wilt aanbieden. Indien dit laatste het geval is, dan verzoeken wij u tenminste dezelfde of vergelijkbare voorwaarden op te nemen zoals die zijn opgenomen in onze concept verwerkersovereenkomst.

Wilt u ons alstublieft bevestigen of u gebruik maakt van onze verwerkersovereenkomst of een met een eigen verwerkersovereenkomst wilt werken en wanneer u een compleet exemplaar (zie met name ook onderdeel 'Annex 2' van onze conceptovereenkomst) gaat aanbieden?

In afwachting van uw bericht,

VERWERKERSOVEREENKOMST AVG

PARTIJEN:

1. <jouw bedrijfsnaam en juridische vorm (BV, VOF etc.)>, statutair gevestigd te <plaats> en kantoorhoudende aan de <straatnaam>,<postcode> te <plaatsnaam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>.

Hierna genoemd de “**Verwerkingsverantwoordelijke**”,

en

2. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid <naam> statutair gevestigd te <plaats> en kantoorhoudende aan de <straatnaam>,<postcode> te <plaatsnaam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>.

Hierna genoemd de “**Verwerker**”,

Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker worden gezamenlijk aangeduid als “Partijen”, ieder individueel zijnde een “Partij:”

OVERWEGENDE DAT:

- A. Partijen op <datum> de <naam overeenkomst> (“**Overeenkomst**”) zijn aangegaan inzake <korte omschrijving van de door de Verwerker te verrichten diensten>;
- B. Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens zoals omschreven in **Annex 1** (“**Gegevens**”);
- C. Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst bepaalde persoonsgegevens zal verwerken voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- D. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker op grond van artikel 28 AVG deze verwerkersovereenkomst (hierna: Verwerkersovereenkomst) sluiten waarin de rechten en verplichtingen ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens zijn geregeld, in het bijzonder ten aanzien van de beveiliging;
- E. Deze Verwerkersovereenkomst als bijlage zal worden opgenomen bij de Overeenkomst.

KOMEN OVEREEN:

Artikel 1. Reikwijdte van de overeenkomst

- 1.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij opdracht aan Verwerker om de Gegevens te verwerken namens de Verwerkingsverantwoordelijke op de wijze zoals omschreven in **Annex 1** in overeenstemming met de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.
- 1.2 Verwerker verwerkt de Gegevens uitsluitend volgens de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met de aanwijzingen in deze Verwerkersovereenkomst, met name die in **Annex 1**. Verwerker bevestigt de Gegevens niet voor andere of eigen doeleinden te zullen verwerken.
- 1.3 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de Gegevens.
- 1.4 De Verwerkingsverantwoordelijke kan aanvullende, schriftelijke instructies aan Verwerker geven ingeval van aanpassingen of wijzigingen in de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 1.5 Verwerker verwerkt de Gegevens enkel in de Europese Economische Ruimte.

Artikel 2. Geheimhouding

- 2.1 Verwerker verplicht de personen die in zijn dienst zijn, dan wel werkzaamheden voor hem verrichten, tot geheimhouding met betrekking tot al hetgeen waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst kennis kunnen nemen. Indien dit voor voornoemde personen niet reeds contractueel is vastgelegd, zal Verwerker deze personen een geheimhoudingsverplichting opleggen voor de Gegevens waarvan zij kennis zullen nemen. Deze verplichting zal schriftelijk worden vastgelegd en een kopie daarvan zal op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke ter inzage worden aangeboden.

Artikel 3. Geen verdere verstrekking

- 3.1 Verwerker zal de Gegevens onder geen omstandigheden delen met of verstrekken aan derden, tenzij Verwerker daartoe voorafgaande, schriftelijke toestemming of opdracht heeft verkregen of op grond van dwingendrechtelijke regelgeving daartoe verplicht is. Indien Verwerker op grond van dwingendrechtelijke regelgeving verplicht is om de Gegevens te delen met of te verstrekken aan derden, dan zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hierover voorafgaand schriftelijk en onverwijld informeren, tenzij dit niet is toegestaan onder de genoemde regelgeving.

Artikel 4. Beveiligingsmaatregelen

- 4.1 Verwerker zal – rekening houdend met de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging – technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om te zorgen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Gegevens en om de Gegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. De door Verwerker genomen c.q. te nemen beveiligingsmaatregelen zijn omschreven in **Annex 2** van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 5. Toezicht op naleving

- 5.1 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke in staat om ten minste éénmaal per kalenderjaar de naleving door Verwerker van deze Verwerkersovereenkomst en met name de beveiligingsmaatregelen genoemd in artikel 4.1 en **Annex 2** te (doen) controleren.
- 5.2 Verwerker is verplicht aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of auditors ingehuurd door Verwerkingsverantwoordelijke toegang te verschaffen tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen en/of servers waarin/waarmee de verwerking van de Gegevens op enig moment plaatsvindt en zal aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of auditors ingehuurd door Verwerkingsverantwoordelijke, alle relevante informatie verstrekken.
- 5.3 Verwerker verstrekt op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een rapportage aan Verwerkingsverantwoordelijke waarin Verwerker informeert over de stand van de beveiligingsmaatregelen zoals omschreven in artikel 4.1 en **Annex 2**, incidenten of datalekken zoals omschreven in artikel 6 die hebben plaatsgevonden en mogelijke beveiligingsrisico's ten aanzien van de Gegevens.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker kunnen naar aanleiding van de onder artikel 5.3 benoemde rapportage, nadere beveiligingsmaatregelen overeenkomen. Een overzicht van deze aanvullende beveiligingsmaatregelen zal als annex aan deze Verwerkersovereenkomst worden gehecht.

Artikel 6. Datalek

- 6.1 Zo spoedig mogelijk nadat Verwerker kennisneemt van een incident of datalek, van welke aard dan ook, dat betrekking heeft of kan hebben op de Gegevens, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte via de bij Verwerker bekende contactgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke en zal Verwerker in ieder geval informatie verstrekken over:
- a. de aard van het incident of datalek,
 - b. de (mogelijk) getroffen Gegevens,
 - c. de vastgestelde en verwachte gevolgen van het incident of datalek op de Gegevens,
- en

- d. de maatregelen die Verwerker getroffen heeft en zal treffen.
- 6.2 Verwerker zal voor eigen rekening alle benodigde maatregelen treffen die nodig zijn om de (mogelijke) schade te beperken en zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij meldingen aan betrokkenen en/of autoriteiten.

Artikel 7. Subverwerkers

- 7.1 Indien Verwerker op grond van de Overeenkomst zijn verplichtingen mag uitbesteden aan derden, legt Verwerker aan de betreffende derden alle verantwoordelijkheden en verplichtingen die Verwerker op grond van deze Verwerkersovereenkomst heeft, schriftelijk op in een sub-Verwerkersovereenkomst.
- 7.2 Verwerker zal voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke een overzicht verstrekken van de subverwerkers die door Verwerker zijn of zullen worden ingeschakeld, alsmede een kopie van de met deze subverwerkers gesloten subverwerkersovereenkomsten.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Verwerker is, overeenkomstig het bepaalde in artikel 79 AVG, aansprakelijk voor schade of nadeel voortvloeiende uit aan Verwerker toerekenbare schendingen van de wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Gegevens in het kader van zijn werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst en/of niet-nakoming door Verwerker van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 9. Duur en beëindiging

- 9.1 Deze Overeenkomst is geldig zolang Verwerker de opdracht heeft van Verwerkingsverantwoordelijke om Gegevens te verwerken op grond van de Overeenkomst tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch zodra de Overeenkomst eindigt.
- 9.2 Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst heeft Verwerkingsverantwoordelijke vier weken de tijd om Verwerker te verzoeken om alle documenten, computer disks en andere gegevensdragers, evenals kopieën daarvan, waarop of waarin zich Gegevens bevinden, te retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, ongeacht of de inhoud is vervaardigd of gecreëerd door Verwerker, Verwerkingsverantwoordelijke of een derde. Na het verstrijken van deze termijn zal Verwerker tot vernietiging van de Gegevens overgaan.
- 9.3 Indien Verwerker op grond van een wettelijke bewaarplicht bepaalde Gegevens en/of documenten, computer disks of andere gegevensdragers waarop of waarin zich Gegevens bevinden gedurende een wettelijke termijn moet bewaren, dan zal Verwerker zorgdragen voor de vernietiging van deze Gegevens en/of documenten, computer disks of andere gegevensdragers binnen vier (4) weken na beëindiging van de wettelijke bewaarplicht.

- 9.4 In geval van retournering zal Verwerker de Gegevens verstrekken in de vorm zoals bij Verwerker aanwezig. Voor zover de Gegevens zich in een computersysteem bevinden of in een andere vorm waardoor de Gegevens redelijkerwijs niet kunnen worden verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke een toegankelijke, leesbare kopie van de Gegevens verstrekken.
- 9.5 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker geen Gegevens houden noch gebruiken in strijd met het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst.
- 9.6 Zo lang Verwerker Gegevens onder zich heeft blijven alle in deze Verwerkersovereenkomst genoemde beperkingen van kracht.

Artikel 10. Nietigheid

- 10.1 Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig of anderszins niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen alsdan een bepaling overeenkomen, die de strekking van de nietige bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 11. Toepasselijk recht en jurisdictie

- 11.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Alle geschillen in verband met deze Verwerkersovereenkomst of de uitvoering ervan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter bij de rechtbank Midden Nederland.

Namens Van Koesveld Financiële Specialisten

Naam: N. van Koesveld

Functie: directeur

Datum: april 2018