

KBC Merchant Services

Privacyverklaring

Geldig vanaf 3 juli 2025

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Wetgevende achtergrond	3
3.	Definities met betrekking tot de gegevensbescherming	3
4.	Rechtsgrond voor de gegevensverwerking	4
5.	Gegevensverwerking door KBC MERCHANT SERVICES	5
5.1.	Maatregelen voor klantenonderzoek	5
5.2.	Beheer van het contract (met inbegrip van clearing en afwikkeling)	5
5.3.	Klantenrelaties	5
5.4.	Klachtenbehandeling	6
5.5.	Kennisgeving aan de autoriteiten voor de preventie van witwassen	6
5.6.	Fraudepreventie:	6
5.7.	Antwoorden op verzoeken van publieke autoriteiten	7
5.8.	Uitoefening en vrijwaring van de rechten van KBC Merchant Services	7
5.9.	Klassering	7
5.10.	Beheer van leverancierscontracten	7
5.11.	Beheer van de Merchant Zone-app	8
6.	Doorgifte en doorzending van gegevens	8
6.1.	Voorwaarden voor de doorgifte en doorzending van gegevens	8
6.2.	Gegevensverwerking, verwerkers	8
7.	Door KBC MERCHANT SERVICES toegepaste beveiligingsmaatregelen	10
7.1.	IT-ondersteuning voor het beheer van gegevensbeveiligingsincidenten en gegevensbeschermingsregistratie	10
7.2.	Identificatiesystemen	10
7.3.	Bescherming tegen kwaadwillige software	10
7.4.	Beheer van beveiligingsincidenten	10
7.5.	Ondersteuning en educatie van de gebruikers	10
7.6.	Netwerkbeveiliging	11
7.7.	Gegevensbeheer door externe partners	11
7.8.	Beheer van kwetsbaarheden	11
7.9.	Filtering van inhoud	11
7.10.	Beveiliging van opslagmedia	11

KBC Merchant Services

Privacyverklaring

Geldig vanaf 3 juli 2025

7.11. Fysieke beveiliging van documenten en gegevens	11
8. Gegevensbeschermingsrechten en rechtsmiddelen voor de betrokkenen	11
8.1. Privacyrechten en rechtsmiddelen	11
8.2. Recht van inzage van de betrokkene	12
8.3. Recht op rectificatie	12
8.4. Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid')	12
8.5. Recht op beperking van verwerking	13
8.6. Kennisgevingsplicht inzake rectificatie of wissing van persoonsgegevens of verwerkingsbeperking	14
8.7. Recht op overdraagbaarheid van gegevens	14
8.8. Recht van bezwaar	14
8.9. Recht om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit	14
8.10. Recht om een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen tegen een toezichthoudende autoriteit	14
8.11. Recht om een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen tegen een verwerkingsverantwoordelijke of een verwerker	15
9. Kenmerken van de gegevensbescherming als gevolg van de werking van KBC MERCHANT SERVICES	15
9.1. Foto- en video-opnamen	15
9.2. Geluidsopnamen	15
9.3. Gegevensbeheer op de websites van KBC Merchant Services	16

1. Algemeen

KBC Merchant Services (maatschappelijke zetel: Havenlaan 2, 1080 Brussel, België; ondernemingsnummer: 1014.238.829) en zijn moederbedrijf K&H Payment Services (Korlátolt Felelősségű Társaság) (het Bedrijf) verwerken als verwerkingsverantwoordelijken informatie over hun klanten, de contactpersonen van hun klanten, de ontvangers van hun marketingboodschappen, de bezoekers van hun lokalen en andere betrokkenen (nl. 'betrokkene(n)'), die als 'beschouwd volgens Hoofdstuk I, Artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming EU 2016/679 (AVG). Dit beleidsdocument met betrekking tot de gegevensbescherming (hierna de 'Privacyverklaring') verstrekt informatie over de verwerking van deze persoonsgegevens en over de rechten en rechtsmiddelen van de betrokkenen in verband met de gegevensverwerking.

Correspondentiegegevens van KBC Merchant Services:
Maatschappelijke zetel en postadres: Havenlaan 2, 1080 Brussel, België
Ondernemingsnummer: 1014.238.829
Naam van de vertegenwoordiger: Tibor Mészáros
Telefoonnummer: 02 303 32 32 (+32 2 303 32 32)
E-mailadres: info.merchantservices@kbc.be
Website: merchantservices.kbc.be
Contactinformatie van de Functionaris voor Gegevensbescherming: dataprotection_khpos@kh.hu

WIJZIGING EN RAADPLEGING VAN DE PRIVACYVERKLARING

KBC Merchant Services behoudt zich het recht voor om deze Privacyverklaring eenzijdig te wijzigen, met ingang op de datum van de wijziging, onder voorbehoud van de beperkingen die de toepasselijke wetgeving bepaalt en, indien nodig, met tijdige informatie van de betrokken partijen. Deze Privacyverklaring kan in het bijzonder worden gewijzigd als dit vereist is door veranderingen in de bedrijfsvoering, de wetgeving, de praktijken van de gegevensbeschermingsautoriteit, de behoeften van het bedrijf of van de werknemers of nieuw ontdekte beveiligingsrisico's.

INFORMATIE VAN DE BETROKKENEN

Voor de gegevensverwerking begint, zal KBC Merchant Services duidelijke en gedetailleerde informatie verstrekken over de gegevensverwerking, in het bijzonder haar doel en rechtsgrond, de persoon die gemachtigd is om de gegevens te verwerken en te controleren, de duur van de gegevensverwerking, wie toegang heeft tot de gegevens, en de gegevensbeschermingsrechten en rechtsmiddelen waarover de betrokkenen beschikken. Die informatie wordt ook in deze Privacyverklaring gegeven.

2. Wetgevende achtergrond

De gegevensverwerking door KBC Merchant Services wordt geregeld door de bepalingen van de volgende wetgeving:

- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

3. Definities met betrekking tot de gegevensbescherming

Klant: De Betrokkene die een betalingsdienst van KBC Merchant Services gebruikt.

Betalingsgeheim: Elk feit, elke informatie, elke oplossing of elk gegeven waarover de betalingsinstelling of de instelling voor elektronisch geld beschikt over elke klant, in verband met de persoonsgegevens van de klant, de financiële positie, de zakelijke activiteiten, het beheer, de eigendom, de zakelijke relaties, evenals het saldo en de omzet van hun rekening bij de betalingsinstelling en/of de instelling voor elektronisch geld, en hun contracten met de betalingsinstelling en/of de instelling voor elektronisch geld. De regels van het betalingsgeheim zullen ook van toepassing zijn op een persoon die contact opneemt met een betalingsinstelling om een dienst te gebruiken, maar de dienst niet gebruikt.

Betrokkene: Een op basis van persoonsgegevens geïdentificeerde of direct of indirect identificeerbare natuurlijke persoon.

Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('betrokkene'). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een nummer, een locatie, een online identicator of aan de hand van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Toestemming: Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens ondubbelzinnig aanvaardt.

Verwerkingsverantwoordelijke: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. De verwerkingsverantwoordelijke of de bijzondere aspecten van de aanstelling van de verwerker kunnen ook door de wet bepaald zijn.

Verwerking: Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of bestanden, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés.

Verwerker: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Derde: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.

Derde land: Elke staat die geen lid is van de Europese Economische Ruimte (EER).

Inbreuk in verband met persoonsgegevens: Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

Gegevens over gezondheid: Persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven.

4. Rechtsgrond voor de gegevensverwerking

Naleving van de wet

Het beheer van gegevens is vereist om te voldoen aan de wettelijke verplichting die op KBC Merchant Services rust, meer bepaald de naleving van de Belgische wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld. Dit omvat de verplichting om persoonsgegevens te bewaren die worden verzameld in het kader van de maatregelen voor klantenonderzoek.

Toestemming van de betrokkene

De toestemming met de verwerking is een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens ondubbelzinnig aanvaardt. KBC Merchant Services vestigt de aandacht van de betrokkene uitdrukkelijk op het feit dat, wanneer de verwerking van de persoonsgegevens op de toestemming van de betrokkene gebaseerd is, de betrokkene te allen tijde het recht heeft om zijn/haar toestemming in te trekken. Indien de betrokkene de toestemming intrekt, zal KBC Merchant Services de persoonsgegevens niet langer gebruiken voor de doelen waarvoor de toestemming was gegeven. De intrekking van de toestemming zal geen gevolgen hebben voor de wettigheid van de op de toestemming gebaseerde verwerking voordat ze werd ingetrokken.

Gerechtvaardigd belang

Een gerechtvaardigd, actueel en bestaand belang van KBC Merchant Services, dat gebaseerd is op de gewettigheid van de verwerking, op een wettige en geldige wijze uitgedrukt is en kan worden afgewogen tegen de belangen van KBC Merchant Services.

Uitvoering van de overeenkomst

Wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract waarvan de betrokkene een partij is en KBC Merchant Services een partij is, of wanneer de verwerking van persoonsgegevens nodig is om stappen te nemen op verzoek van de betrokkene vooraleer een contract wordt gesloten, is de rechtsgrond voor de verwerking door

KBC Merchant Services de verwerking die nodig is voor de uitvoering van het contract.

5. Gegevensverwerking door KBC MERCHANT SERVICES

5.1. Maatregelen voor klantenonderzoek

De maatregelen voor klantenonderzoek zijn de wettelijk verplichte identificatie van de klant, de classificatie van het risico en de uiteindelijke begunstigde, de identificatie van de personen die gemachtigd zijn om namens de klant te handelen of hem te vertegenwoordigen, en de identificatie van de gemachtigde vertegenwoordigers.

Doel van de gegevensverwerking: De uitvoering van de maatregelen voor klantenonderzoek overeenkomstig de Hongaarse Wet LIII van 2017 betreffende de preventie en bestrijding van het witwassen van geld en het financieren van terrorisme ('Wet WG/FT').

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: De uitvoering van een wettelijke verplichting.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam, de geboortenaam, de geboorteplaats, de geboortedatum, de meisjesnaam van de moeder, de nationaliteit, het permanente adres, de details van het identificatiedocument, het type identificatiedocument, een kopie van het identificatiedocument, de bron van de activa en fondsen, de verklaring van uiteindelijke begunstigde, de verklaring van prominent publiek figuur en de handtekening van de betrokkene.

KBC Bank en CBC Banque kunnen voor hun bestaande klanten deze informatie verstrekken om de onboarding te vergemakkelijken.

Duur van de gegevensverwerking: Tien jaar vanaf het einde van de zakelijke relatie.

Intermediaire verwerker: KBC Bank, CBC Bank, Bankovní informační technologie s.r.o., Československá obchodní banka a. s. (ČSOB) en KBC Global Services NV.

5.2. Beheer van het contract (met inbegrip van clearing en afwikkeling)

KBC Merchant Services sluit een contract met handelaren die lid willen worden van zijn netwerk voor de aanvaarding van betaalkaarten. In dit verband verwerkt KBC Merchant Services de persoonsgegevens

van de handelaar en de in het contract vermelde contactpersonen.

De directe activiteit van KBC Merchant Services is de afwikkeling van transacties die via de virtuele en fysieke terminals van het netwerk van KBC Merchant Services geïnitieerd zijn, door betaalkaarten te aanvaarden in overeenstemming met het contract met zijn klanten. In de context van deze activiteit verwerkt KBC Merchant Services de persoonsgegevens die nodig zijn om de transacties af te wikkelen.

Doel van de gegevensverwerking: Een contractuele relatie tot stand brengen en via de klant geïnitieerde transacties clearen en afwikkelen.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: De uitvoering van een overeenkomst.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens:

- Voor klanten die natuurlijke personen zijn: de naam, het geregistreerde adres van hun kantoor, het postadres, het adres voor de levering van de terminal, het ondernemingsnummer, het fiscaal nummer en het rekeningnummer.
- Voor natuurlijke personen die gekoppeld zijn aan klanten die rechtspersonen zijn: de naam, de functie, het vaste telefoonnummer, het mobiele telefoonnummer en het e-mailadres.
- Voor kaarthouders: de naam van de kaarthouder, het kaartnummer, de vervaldatum en de CVV/CVC-code van de kaart.

Duur van de gegevensverwerking: Tijdens de duur van de contractuele relatie plus tien jaar, in overeenstemming met de Belgische contractwet.

Intermediaire verwerkers: KBC Bank, CBC Bank, Bankovní informační technologie s.r.o., NEXI/SIA S.p.A., Global Payments Europe s.r.o. en INGENICO.

5.3. Klantenrelaties

KBC Merchant Services verwerkt de gegevens van klanten en hun contactpersonen wanneer het kennisgevingen, verzoeken en andere mededelingen van klanten ontvangt of beantwoordt, telefonisch, via e-mail of in persoon, met het oog op het verlenen van technische ondersteuning.

Doel van de gegevensverwerking: Communicatie met de klanten.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: De uitvoering van een contract.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam, het mobiele telefoonnummer en het e-mailadres van de in het contract vermelde aan de klant gerelateerde personen of contactpersonen.

Duur van de gegevensverwerking: De duur van de contractuele relatie.

Intermediaire verwerkers: Bankovní informační technologie s.r.o. en INGENICO.

5.4. Klachtenbehandeling

KBC Merchant Services verwerkt persoonsgegevens die het verkrijgt in het kader van de behandeling van klachten, met het oog op de behandeling van de klachten. Het houdt een documentatie bij van de klachten van klanten en de maatregelen die genomen zijn om ze op te lossen. Als de klant bij een klacht een document of gegevens voegt die KBC Merchant Services niet gerechtigd is te verwerken, zullen ze worden teruggestuurd naar de persoon die ze heeft bezorgd.

Doel van de gegevensverwerking: Het onderzoeken en beantwoorden van klachten van klanten.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het vervullen van een wettelijke verplichting.

Verwerkte persoonsgegevens: De naam, het mobiele telefoonnummer en het e-mailadres van de klant, de naam en voornaam van de persoon die de klant vertegenwoordigt, de geluidsopname van de telefonische klacht en alle persoonsgegevens die de klant in het kader van de klacht bekendmaakt aan KBC Merchant Services, samen met, voor zover nodig voor het onderzoek van de klacht, persoonsgegevens in verband met het contract met KBC Merchant Services.

Duur van de gegevensverwerking: KBC Merchant Services bewaart de klacht en het antwoord (schriftelijke documenten) en de geluidsopname van de telefonische klacht gedurende tien jaar vanaf de datum van de klacht.

Intermediaire verwerkers: ČSOB en KBC Bank/CBC Banque.

5.5. Kennisgeving aan de autoriteiten voor de preventie van witwassen

In uitvoering van de relevante bepaling van de Belgische wet inzake de strijd tegen het witwassen van geld, zal KBC Merchant Services onmiddellijk alle gegevens, feiten of omstandigheden die wijzen op het witwassen van geld, de financiering van terrorisme of door misdaad verkregen middelen (hierna samen 'de gegevens, feiten of omstandigheden die aanleiding geven tot de melding')

Doel van de gegevensverwerking: Het ontvangen van kennisgevingen in verband met de preventie van witwassen en de financiering van terrorisme.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het vervullen van een wettelijke verplichting.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam van de klant, geboortenaam, meisjesnaam van de moeder, geboorteplaats, geboortedatum, permanent adres, verblijfplaats, nationaliteit en het type en aantal identificatiedocumenten.

Duur van de gegevensverwerking: Tien jaar vanaf de datum van de kennisgeving.

5.6. Fraudepreventie:

In deze context verwerkt KBC Merchant Services persoonsgegevens en de informatie die eruit wordt afgeleid voor de uitvoering van monitoring-, preventie-, opsporings- en onderzoeksmaatregelen die door de wet worden vereist, en voor de naleving van andere verplichtingen.

(i) Fraude en/of onethisch gedrag:

In het kader van zijn activiteiten kan KBC Merchant Services profielgegevens gebruiken die afkomstig zijn uit het profileringsproces voor fraudepreventie. Het proces omvat de monitoring en de preventie van fraude of pogingen tot fraude door werknemers van het bedrijf, bestaande klanten, potentiële klanten of andere personen met bedrieglijke bedoelingen ten aanzien van KBC Merchant Services of zijn klanten, met inbegrip van het klokkenluidersproces en bijkomende controles die tijdens het normale autorisatieproces worden uitgevoerd.

(ii) Fysieke en digitale beveiliging:

In dit domein monitort en onderzoekt KBC Merchant Services infiltraties, aanvallen op KBC Merchant

Services en lekken (gegevenslekken) die schade kunnen veroorzaken aan KBC Merchant Services, zijn werknemers of klanten.

Doel van de gegevensverwerking: De preventie van fraude en het beheer van chargebackprocessen.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het gerechtvaardigde belang van KBC Merchant Services.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam, het e-mailadres, het telefoonnummer en het postadres van de in het contract vermelde aan de klant gerelateerde personen of contactpersonen. Voor de gegevens van de kaarthouder: naam, adres en e-mailadres van de kaarthouder. Geolocatiegegevens van de betaalautomaat.

Duur van de gegevensverwerking: Tien jaar na de voltooiing van het fraude- of het klokkenluidersonderzoek.

5.7. Antwoorden op verzoeken van publieke autoriteiten

KBC Merchant Services zal verzoeken die het van diverse nationale en internationale autoriteiten ontvangt, beantwoorden met de informatie en binnen de termijnen die de autoriteit specificeert.

Doel van de gegevensverwerking: Voldoen aan de verzoeken van publieke autoriteiten.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het vervullen van een wettelijke verplichting.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De in het officiële verzoek vermelde gegevens.

Duur van de gegevensverwerking: KBC Merchant Services bewaart het verzoek en het antwoord gedurende een jaar vanaf de datum van het antwoord.

5.8. Uitoefening en vrijwaring van de rechten van KBC Merchant Services

De verwerking is noodzakelijk voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen van KBC Merchant Services, met inbegrip van het inleiden van gerechtelijke en administratieve procedures en het gebruik van juridische deskundigen en wettelijke vertegenwoordigers.

Doel van de gegevensverwerking: De instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het gerechtvaardigde belang van KBC Merchant Services.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: Gegevens die relevant zijn voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen.

Duur van de gegevensverwerking: Tien jaar na de beëindiging van het contract en, in het geval van gerechtelijke procedures, tien jaar na het einde van de procedures, voor de documenten en gegevens die verband houden met de procedures.

5.9. Klassering

KBC Merchant Services gebruikt een intern systeem voor het beheer en de klassering van documenten met het oog op de administratie van zijn activiteiten en wettelijke vereisten, waarbij het documenten, met inbegrip van persoonsgegevens, opslaat.

Doel van de gegevensverwerking: Voor archiveringsdoeleinden.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het vervullen van een wettelijke verplichting (Art. III.86 van het Wetboek van economisch recht, algemene verjaringswet).

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam en andere beschrijvende gegevens met betrekking tot documenten.

Duur van de gegevensverwerking: Tien jaar of de termijn die de relevante wetgeving voorschrijft (bv. boekhoudwetgeving, algemene verjaringswet).

Intermediaire verwerker: KBC Bank of CBC Banque.

5.10. Beheer van leverancierscontracten

Om zijn contracten met leveranciers te documenteren, bewaart KBC Merchant Services de relevante contracten en de bijbehorende informatie, met inbegrip van persoonsgegevens van de leverancier en van de contactpersonen.

Doel van de gegevensverwerking: Het beheer van de leverancierscontracten.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: De uitvoering van het contract en het gerechtvaardigde belang van KBC Merchant Services bij de persoonsgegevens van zijn contacten.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam en andere persoonsgegevens van de in de contracten vermelde contactpersonen (bv. contactgegevens).

Duur van de gegevensverwerking: Vijf (5) jaar na de beëindiging van het contract voor contracten onder de Hongaarse wet, tien (10) jaar voor contracten onder de Belgische wet en twaalf (12) jaar voor contracten onder de Tsjechische wet.

5.11. Beheer van de Merchant Zone-app

Merchant Zone is het dashboardportaal in reële tijd van KBC Merchant Services. Door de vertegenwoordiger van de handelaar aangestelde gebruikers zullen gemachtigd zijn om in te loggen op het portaal. Op het portaal kunnen alle details van de transactiesgeschiedenis, het bedrijf en de zaak worden geraadpleegd, evenals alle facturen en afrekeningen in verband met de acquirings activiteit van de handelaar. Deze gegevens kunnen ook worden gedownload.

Doel van de gegevensverwerking: Een gebruikersaccount op Merchant Zone aanmaken en toegang geven tot het portaal om de acquirings dienst te monitoren.

Rechtsgrond voor de gegevensverwerking: Het gerechtvaardigde belang van KBC Merchant Services.

Omvang van de verwerkte persoonsgegevens: De naam, de loginnaam, het mobiele telefoonnummer, het e-mailadres van de in het contract met de handelaar aangestelde contactpersoon.

Duur van de gegevensverwerking: Tot de intrekking van de toestemming en, bij afwezigheid van een toestemming, tot de beëindiging van de contractuele relatie met de handelaar.

6. Doorgifte en doorzending van gegevens

6.1. Voorwaarden voor de doorgifte en doorzending van gegevens

KBC Merchant Services zal persoonsgegevens doorgeven wanneer de wet dat toelaat of vereist. KBC Merchant Services is door de toestemming van de betrokkene of door de wet gerechtigd om de in verband met de contracten van de betrokkene geregistreerde gegevens met het oog op risicobeheer, statistische analyse, controle en de registratie van gerechtelijke procedures door te geven aan Československá obchodní banka a.s. (Radlická 333/150, 15057 Praag 5, Tsjechische Republiek), dat een gekwalificeerde invloed heeft op KBC Merchant Services.

KBC Merchant Services geeft persoonsgegevens uitsluitend door aan een staat buiten de EER (derde land) indien de betrokkene zijn/haar uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven of indien aan de door de wet vereiste voorwaarden voor de gegevensverwerking is voldaan, en wanneer in het derde land een toereikende bescherming van de persoonsgegevens verzekerd is.

Gegevens kunnen ook aan een derde persoon worden doorgegeven zonder de toestemming van de betrokkene indien de wet een dergelijke doorgifte vereist (bv. in de gevallen uiteengezet in Secties 60-64 van de (Hongaarse) Wet CCXXXV van 2013 betreffende de leveranciers van betaaldiensten ("Fstv") en de Wet CXXII van 2011 betreffende het centrale systeem voor kredietinformatie).

6.2. Gegevensverwerking, verwerkers

De rechten en plichten van de door KBC Merchant Services aangestelde verwerker voor de verwerking van persoonsgegevens worden door KBC Merchant Services bepaald binnen het kader van de wet betreffende de gegevensverwerking. KBC Merchant Services is verantwoordelijk voor de wettigheid van de instructies die het zijn verwerkers geeft. In het kader van zijn activiteiten kan de verwerker een beroep doen op een bijkomende subverwerker, volgens de instructies van KBC Merchant Services. De verwerker mag geen substantiële beslissing over de gegevensverwerking nemen, mag de persoonsgegevens uitsluitend

verwerken volgens de instructies van KBC Merchant Services, mag de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken en moet de persoonsgegevens bewaren en behouden volgens de instructies van KBC Merchant Services. Het contract voor de gegevensverwerking zal door KBC Merchant Services schriftelijk worden gesloten. KBC Merchant Services zal

de gegevensverwerking niet toevertrouwen aan een organisatie die een belang heeft in de bedrijfsvoering van KBC Merchant Services.
De onderstaande tabel toont de lijst van verwerkers die KBC Merchant Services gebruikt.

Verwerker	Persoonsgegevens waartoe hij toegang kan hebben
NEXI/SIA S.p.A. Via Gonin 36, I20147 Milaan, Italië	Contractbeheer
CBC Banque Avenue Albert 1er 60, 5000 Namen, België	Maatregelen voor klantenonderzoek, contractbeheer, behandeling van klachten
KBC Bank N.V. Havenlaan 2, 1080 Brussel, België	Maatregelen voor klantenonderzoek, contractbeheer, behandeling van klachten
KBC Global Services NV (Shared Service Centre Brno) Radlická 333/150, 150 57 Praag 5, Tsjechische Republiek	Maatregelen voor klantenonderzoek
Československá obchodní banka a. s. Radlická 333/150, 150 57 Praag 5, Tsjechische Republiek	Contractbeheer, maatregelen voor klantenonderzoek, behandeling van klachten
Global Payments Europe s.r.o. V Olšinách 626/80, Strašnice, 100 00 Praag 10, Tsjechische Republiek	Contractbeheer
Bankovní informační technologie s.r.o. Radlická 333/150, 150 00 Praag 5, Tsjechische Republiek <u>Subverwerkers:</u> Monet+ a.s. Za Dvorem 505, 763 14 Zlín, Tsjechische Republiek DabiS Group s.r.o Chopinova 1478/22, 120 00 Praag, Tjechische Republiek Profinit EU s.r.o. Tychonova 2, 160 00 Praag 6, Tsjechische Republiek	Contractbeheer, maatregelen voor klantenonderzoek, klantenrelaties, beheer van de Merchant Zone-toepassing
INGENICO (INGENICO BANKS & ACQUIRERS FRANCE SAS) 13-17 Rue Pagès, 92150 Suresnes, Frankrijk <u>Subverwerker:</u> TNT	Contractbeheer, klantenrelaties

Overeenkomstig Artikel 14 van de Hongaarse Wet CCXXXV van 2013 betreffende de leveranciers van betaaldiensten ("fsztv") kan KBC Merchant Services – op voorwaarde dat het aan de regelgeving inzake de gegevensbescherming voldoet – om het even welk onderdeel van zijn activiteiten uitbesteden (m.a.w. het

kan dergelijke activiteiten aan een ander organisme uitbesteden).

De overdracht van de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de activiteit die KBC Merchant Services uitbesteedt aan de derde partij die het uitbesteede werk uitvoert, vormt geen inbreuk op het betalingsgeheim.

KBC Merchant Services verzekert dat deze organismen de gegevens van de betrokkene veilig behandelen in overeenstemming met de voorwaarden van de wetgeving inzake de gegevensbescherming en het betalingsgeheim.

De lijst van de activiteiten die KBC Merchant Services uitbesteedt, is beschikbaar op de website van KBC Merchant Services in de rubriek 'documenten' en het submenu 'andere documenten'.

KBC Merchant Services gebruikt de diensten van de bovenvermelde verwerkers (zie tabel). De rechten en plichten van de verwerker in verband met de verwerking van persoonsgegevens worden door KBC Merchant Services als verwerkingsverantwoordelijke bepaald binnen het kader van de AVG en de specifieke gegevensbeschermingswetten. KBC Merchant Services is als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de wettigheid van de instructies die het geeft. De verwerkers mogen geen substantiële beslissingen over de gegevensverwerking nemen en mogen de persoonsgegevens waarvan zij kennis krijgen uitsluitend gebruiken volgens de instructies van KBC Merchant Services, dat als verwerkingsverantwoordelijke optreedt. De verwerkers mogen de persoonsgegevens niet voor hun eigen doeleinden gebruiken en moeten de persoonsgegevens archiveren en bewaren volgens de instructies van KBC Merchant Services, dat als verwerkingsverantwoordelijke optreedt.

7. Door KBC MERCHANT SERVICES toegepaste beveiligingsmaatregelen

7.1. IT-ondersteuning voor het beheer van gegevensbeveiligingsincidenten en gegevensbeschermingsregistratie

In deze context voert KBC Merchant Services regelmatig zelfaudits uit, waarin het nagaat of de werking van zijn IT-systeem en de toepasselijke bedrijfsregels aan de wettelijke eisen voldoen. Naast de beoordeling van de naleving test KBC Merchant Services ook de veerkracht van zijn technologie als onderdeel van de zelfaudit (beoordeling van de IT-beveiliging). KBC Merchant Services analyseert regelmatig de registraties van de verwerkte en in IT-

systemen bewaarde gegevens (IT-beveiligingsinventaris) en de IT-veiligheidsrisico's voor die gegevens.

7.2. Identificatiesystemen

KBC Merchant Services identificeert de gebruikers die toegang krijgen tot zijn systemen en monitort hun toegangsrechten. KBC Merchant Services gebruikt een systeem met een centrale directory en elektronische handtekeningen (voor identificatie, ondertekening en versleuteling) om de gebruikersrechten te verifiëren. KBC Merchant Services verzekert ook een gedistribueerd autorisatiebeheer (verschillende personen zijn gemachtigd om de rechten voor elk systeem of elke systeemgroep te bepalen), wachtwoordbeheer (opleggen en afdwingen van minimale complexiteit van de wachtwoorden en vernieuwingen van wachtwoorden) en gebruikt multi-factor authenticatie (authenticatie met meerdere componenten, niet alleen gebruikersnaam en wachtwoord).

7.3. Bescherming tegen kwaadwillige software

KBC Merchant Services gebruikt een heterogeen beveiligingssysteem op verscheidene niveaus en met meerdere technologieën van verschillende leveranciers als bescherming tegen kwaadwillige software (bv. bots, malware, spyware) op client- en servercomputers, netwerk apparaten en inhoudfilters.

7.4. Beheer van beveiligingsincidenten

KBC Merchant Services verzamelt en bewaart technische logs van zijn systemen en toepassingen met het oog op de reconstructie en het potentiële onderzoek van incidenten met de gegevensbeveiliging, de gegevensbescherming of de IT-beveiliging. Om aantasting van de gegevensbeveiliging te vermijden en te beperken, neemt KBC Merchant Services in het geval van beveiligingsincidenten contact op met de betrokken personen en werkt het samen met externe instanties en dienstverleners voor de monitoring en het beheer van beveiligingsincidenten.

7.5. Ondersteuning en educatie van de gebruikers

Indien nodig informeert KBC Merchant Services zijn werknemers over mogelijke gevaren, door middel van

gerichte waarschuwingen. Het ontwikkelt en onderhoudt de paraatheid voor IT- en gegevensbeveiliging van zijn werknemers door middel van gespecialiseerde opleidingen en voorlichtingen, en indien nodig gerichte bewustmakingscampagnes.

7.6. Netwerkbeveiliging

KBC Merchant Services houdt zijn verwerkingssystemen en interne netwerk gescheiden van publieke netwerken en beschermt ze tegen ongeoorloofde toegang. Wanneer netwerkverbindingen worden gemaakt, identificeert KBC Merchant Services de verbonden eindpuntapparaten, zodat alleen computers met geactiveerde status op zijn netwerk kunnen communiceren. Het verzekert ook door middel van beveiligde identificatie en versleuteling de vertrouwelijkheid van de gegevens en berichten die in de netwerkcommunicatie worden verzonden en verwerkt.

7.7. Gegevensbeheer door externe partners

KBC Merchant Services levert informatie over het gegevensbeheer door externe partners, regelt de communicatie- en informatiestroom met leveranciers van IT-diensten en sluit vertrouwelijkheidsovereenkomsten af met alle dienstverleners en partners.

7.8. Beheer van kwetsbaarheden

KBC Merchant Services onderzoekt, analyseert en evalueert regelmatig kwetsbaarheden in zijn IT-beveiliging en neemt de nodige maatregelen die eruit voortvloeien. KBC Merchant Services installeert regelmatig beveiligingsupdates op de computers en apparaten van het bedrijf en scant de veiligheid van zijn diensten aan de klanten.

7.9. Filtering van inhoud

KBC Merchant Services neemt technologische en administratieve maatregelen om e-mails en verkeer met spam, phishing en malware te identificeren en te filteren. In dit kader monitort KBC Merchant Services de netwerktoegang en browsingactiviteiten op zijn netwerk, analyseert het de toegang tot zijn systemen en zijn netwerkverkeer om aanvallen met een

potentieel risico voor zijn klanten en diensten te detecteren en te beheeren.

7.10. Beveiliging van opslagmedia

KBC Merchant Services houdt een documentatie bij van de gebruikte opslagmedia en verzekert hun veilige behandeling door middel van technologische en administratieve maatregelen.

7.11. Fysieke beveiliging van documenten en gegevens

Voor de fysieke beveiliging van elektronische en papieren documenten beschikt KBC Merchant Services over afsluitbare serverlokalen en actuele regels voor documentbeheer die de veilige bewaring van papieren documenten verzekeren, in overeenstemming met een passend beveiligingsprotocol en met uitsluitend toegang door gemachtigde personen.

8. Gegevensbeschermingsrechten en rechtsmiddelen voor de betrokkenen

8.1. Privacyrechten en rechtsmiddelen

De gegevensbeschermingsrechten en rechtsmiddelen van de betrokkenen worden uiteengezet in de relevante bepalingen van de AVG (in het bijzonder Artikelen 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 77, 78, 79, 80 en 82). De volgende samenvatting beschrijft de belangrijkste bepalingen, en KBC Merchant Services verstrekt de betrokkenen informatie over hun rechten in verband met de gegevensverwerking en de voorzieningen in rechte.

KBC Merchant Services zal zonder onnodige vertraging en binnen uiterlijk een maand na de ontvangst van een verzoek om een recht uit te oefenen (zie Artikelen 15-22 van de AVG) de betrokkene informeren over het gevolg dat het aan zijn/haar verzoek heeft gegeven. Indien nodig en rekening houdend met de complexiteit van de toepassing en het aantal toepassingen kan deze termijn met twee maanden worden verlengd. KBC Merchant Services zal de betrokkene binnen een maand na de ontvangst van het verzoek informeren over de verlenging van de termijn en de redenen van de vertraging. Indien de betrokkene het verzoek langs elektronische weg heeft ingediend, zal de informatie voor zover mogelijk langs elektronische weg worden verstrekt, tenzij de betrokkene het anders verzoekt.

Indien KBC Merchant Services geen actie onderneemt na een verzoek van de betrokkene, zal het de betrokkene informeren over de redenen van dat verzuim, zonder vertraging en binnen een maand na de ontvangst van het verzoek, zodat de betrokkene een klacht kan indienen bij een toezichthoudende autoriteit en zijn/haar recht op voorziening in rechte kan uitoefenen.

KBC Merchant Services zal de door de betrokkene gevraagde informatie schriftelijk verstrekken, of elektronisch als het verzoek elektronisch ingediend is. De betrokkene kan ook mondelinge informatie krijgen indien hij/zij zijn/haar identiteit aan KBC Merchant Services bewijst.

8.2. Recht van inzage van de betrokkene

(1) De betrokkene heeft het recht om van KBC Merchant Services uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem/haar betreffende persoonsgegevens. Wanneer dat het geval is, heeft de betrokkene recht om inzage te verkrijgen in de persoonsgegevens en de volgende informatie:

- a) De verwerkingsdoeleinden.
- b) De betrokken categorieën van persoonsgegevens.
- c) De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt door KBC Merchant Services, met name ontvangers in derde landen of internationale organismen.
- d) Indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen.
- e) Het recht van de betrokkene om KBC Merchant Services te verzoeken dat persoonsgegevens betreffende hem/haar worden gerectificeerd of gewist, of dat hun verwerking wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken.
- f) Het recht om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.

- g) Wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens.
- h) Het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming (Artikel 22 (1) en (4) AVG), met inbegrip van profilering en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

- (2) Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen inzake de doorgifte.
- (3) KBC Merchant Services zal de betrokkene een kopie bezorgen van de verwerkte persoonsgegevens. KBC Merchant Services mag een redelijke vergoeding aanrekenen op basis van de administratieve kosten van bijkomende kopieën die de betrokkene verzoekt. Wanneer de betrokkene zijn/haar verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.

8.3. Recht op rectificatie

De betrokkene heeft het recht om van KBC Merchant Services onverwijld rectificatie van hem/haar betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. De betrokkene kan ook verzoeken dat onvolledige persoonsgegevens worden aangevuld, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken.

8.4. Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid')

- (1) De betrokkene heeft het recht om van KBC Merchant Services zonder onredelijke vertraging wissing van hem/haar betreffende persoonsgegevens te verkrijgen om een van de volgende redenen:
 - a) De persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins door KBC Merchant Services zijn verwerkt.

- b) De betrokkene heeft de toestemming waarop de verwerking berust, ingetrokken en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking.
 - c) De betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking.
 - d) De persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt.
 - e) De persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op KBC Merchant Services rust.
 - f) De persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij.
- (2) Wanneer KBC Merchant Services de persoonsgegevens openbaar heeft gemaakt en volgens het bovenstaande verplicht is ze te wissen, neemt het, rekening houdend met de beschikbare technologie en de uitvoeringskosten, redelijke maatregelen, waaronder technische maatregelen, om de verwerkingsverantwoordelijken die de persoonsgegevens verwerken, ervan op de hoogte te stellen dat de betrokkene heeft verzocht om iedere koppeling naar, of kopie of reproductie van die persoonsgegevens te wissen.
- (3) De leden 1 en 2 zijn niet van toepassing voor zover verwerking nodig is:
- a) Voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie.
 - b) Voor het nakomen van een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verwerkingsverplichting die op KBC Merchant Services rust.
 - c) Met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden voor zover het in lid 1 bedoelde recht de verwezenlijking van de doeleinden van die verwerking onmogelijk dreigt te maken of ernstig in het gedrang dreigt te brengen.
 - d) Voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

8.5. Recht op beperking van verwerking

- (1) De betrokkene heeft het recht van KBC Merchant Services de beperking van de verwerking te verkrijgen indien een van de volgende elementen van toepassing is:
- a) De juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de betrokkene, gedurende een periode die KBC Merchant Services in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren.
 - b) De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan.
 - c) KBC Merchant Services heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
 - d) De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking. In dat geval is de beperking van toepassing in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van KBC Merchant Services zwaarder wegen dan die van de betrokkene.
- (2) Wanneer de verwerking op grond van lid 1 (hierboven) is beperkt, worden persoonsgegevens, met uitzondering van de opslag ervan, slechts verwerkt met toestemming van de betrokkene of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon of om gewichtige redenen van algemeen belang voor een lidstaat.
- (3) KBC Merchant Services zal de betrokkene op wiens verzoek de gegevensverwerking op de bovenvermelde grond beperkt is op de hoogte brengen voordat de beperking wordt opgeheven.

8.6. Kennisgevingsplicht inzake rectificatie of wissing van persoonsgegevens of verwerkingsbeperking

KBC Merchant Services stelt iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt in kennis van elke rectificatie of wissing van persoonsgegevens of beperking van de verwerking, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. KBC Merchant Services informeert de betrokkene over deze ontvangers op zijn/haar verzoek.

8.7. Recht op overdraagbaarheid van gegevens

- a) De betrokkene heeft het recht de hem/haar betreffende persoonsgegevens, die hij aan KBC Merchant Services heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen, en hij/zij heeft het recht die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door KBC Merchant Services indien de gegevensverwerking berust op toestemming of een overeenkomst en de verwerking geautomatiseerd is.
- (1) De uitoefening van het voornoemde recht geldt onverminderd het recht op wissing ('recht op vergetelheid') en zal geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen.

8.8. Recht van bezwaar

- (1) De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn/haar situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigde belang van KBC Merchant Services, met inbegrip van profilering. In dat geval zal KBC Merchant Services de verwerking van persoonsgegevens stopzetten, tenzij het bewijst dat de verwerking wordt gerechtvaardigd door prevalerende dwingende gronden die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden dan de betrokkene, of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

- (2) Wanneer persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing worden verwerkt, heeft de betrokkene te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van hem/haar betreffende persoonsgegevens voor dergelijke marketing, met inbegrip van profilering die betrekking heeft op direct marketing.
- (3) Wanneer de betrokkene bezwaar maakt tegen verwerking ten behoeve van direct marketing, worden de persoonsgegevens niet meer voor deze doeleinden verwerkt.
- (4) Wanneer persoonsgegevens met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt, heeft de betrokkene het recht om met zijn/haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem/haar betreffende persoonsgegevens, tenzij de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een taak van algemeen belang.

8.9. Recht om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit

De betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit, met name in de lidstaat waar hij/zij gewoonlijk verblijft, werkt of waar de beweerde inbreuk is begaan, indien de betrokkene van mening is dat de verwerking van de persoonsgegevens inbreuk maakt op de AVG. In Hongarije is de bevoegde toezichthoudende autoriteit de Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (<http://naih.hu/>; adres: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postadres: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefoon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

8.10. Recht om een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen tegen een toezichthoudende autoriteit

- (1) De betrokkene heeft het recht om tegen een hem/haar betreffend juridisch bindend besluit van de toezichthoudende autoriteit een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen.

- (2) De betrokkene heeft het recht om een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen indien de bevoegde toezichthoudende autoriteit een klacht niet behandelt of de betrokkene niet binnen drie maanden in kennis stelt van de voortgang of het resultaat van de klacht.
- (3) Een procedure tegen de toezichthoudende autoriteit wordt ingesteld bij de gerechten van de lidstaat waar de toezichthoudende autoriteit is gevestigd.

8.11. Recht om een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen tegen een verwerkingsverantwoordelijke of een verwerker

- (1) Onverminderd andere mogelijkheden van administratief of buitengerechtelijk beroep, waaronder het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit, heeft elke betrokkene het recht een doeltreffende voorziening in rechte in te stellen indien hij/zij van mening is dat zijn/haar rechten uit hoofde van de AVG geschonden zijn ten gevolge van een verwerking van zijn/haar persoonsgegevens die niet aan de AVG voldoet.
- (2) Een procedure tegen KBC Merchant Services of de verwerker zal worden ingesteld bij de gerechten van de lidstaat waar KBC Merchant Services of de verwerker een vestiging heeft. Een dergelijke procedure kan ook worden ingesteld bij de gerechten van de lidstaat waar de betrokkene gewoonlijk verblijft.

9. Kenmerken van de gegevensbescherming als gevolg van de werking van KBC MERCHANT SERVICES

9.1. Foto- en video-opnamen

De externe partner die kantoorruimte aan KBC Merchant Services verhuurt in de hoofdzetel van KBC Merchant Services, die geschikt is voor , gebruikt bewaking door middel van een elektronisch systeem voor de beveiliging van activa overeenkomstig de (Hongaarse) wet CXXXIII van 2005 betreffende de regels voor de bescherming van personen en eigendommen en privéonderzoek, en kan met behulp van het elektronische systeem voor de beveiliging van activa

foto's en video-opnames maken. Meer informatie over het gegevensbeheer is te vinden op de website van de partner.

9.2. Geluidsopnamen

KBC Merchant Services zal de telefoongesprekken tussen KBC Merchant Services en de klant opnemen via de volgende kanalen, met de toestemming van de betrokkene en na voorafgaande kennisgeving. De opnamen worden door KBC Merchant Services met de volgende doeleinden beheerd:

- In uitvoering van een wettelijke verplichting (bewaring en toegang in verband met de behandeling van klachten, bewaring van gegevens in verband met beleggingsdiensten, bewaring in verband met identificatieverplichting en boekhoudkundige bewaringsverplichting).
- Voor de vrijwaring van rechtsvorderingen (instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering).
- Voor interne corporate governance (kwaliteitscontrole, procesoptimalisatie, controle van misbruik en fraudepreventie).

De telefonische communicatiekanalen van KBC Merchant Services worden hierna beschreven.

Contactinformatie van het TeleCentre

KBC Merchant Services ontvangt de mondelinge klachten en andere meldingen van klanten via de telefonische klantendienst, die de klanten ook op verzoek algemene en persoonlijke informatie verstrekt.

Bij het begin van het administratieve proces informeert KBC Merchant Services zijn klanten dat hun telefoongesprek zal worden opgenomen. Klanten die geen stemopname wensen, kunnen elk ander communicatiekanaal van KBC Merchant Services gebruiken. In het geval van een oproep in verband met de behandeling van een klacht moet KBC Merchant Services het telefoongesprek verplicht verwerken. De rechtsgrondslag is de uitvoering van een wettelijke verplichting. Als de oproep op een ander onderwerp betrekking heeft, moet de betrokkene zijn toestemming geven voor de opname. KBC Merchant Services verwerkt telefoongesprekken in verband met de behandeling van klachten om de wettelijke verplichting voor de behandeling van klachten te vervullen en bewaart de stemopname

gedurende vijf (5) jaar vanaf de datum van de opname. Telefoongesprekken, met inbegrip van algemene en persoonsgegevens, worden door KBC Merchant Services gedurende vijf (5) jaar vanaf de datum van de opname bewaard en verwerkt voor de vrijwaring van rechtsvorderingen.

Telefonisch contact met het personeel van Merchant Fraud Management

Het Telecentre van KBC Merchant Services ontvangt ook telefonische verzoeken van mogelijke klanten voor de aanvaarding van kredietkaarten in verband met het sluiten van een overeenkomst, en meldingen van gecontracteerde klanten voor de aanvaarding van kredietkaarten – in het bijzonder in verband met de preventie van misbruik – en aanvaardt chargeback-verzoeken. Bij het begin van het administratieve proces informeert KBC Merchant Services zijn klanten dat hun telefoongesprek zal worden opgenomen. Voor klanten die geen stemopname wensen, zijn andere communicatiekanalen van KBC Merchant Services met dit doel beschikbaar. De verwerking van de stemopname is gebaseerd op de toestemming van de betrokkene en de rechtsgrond is de toestemming van de betrokkene. KBC Merchant Services verwerkt het telefoongesprek met het oog op de uitvoering van de overeenkomst en de vrijwaring van rechtsvorderingen. Het bewaart de stemopname gedurende vijf (5) jaar vanaf de datum van de opname.

Naast de voornoemde doeleinden kan KBC Merchant Services de opnamen gebruiken voor doeleinden van interne corporate governance (bv. kwaliteitscontrole, procesoptimalisatie, controle op misbruik en fraudepreventie) gedurende de bewaartermijn.

Na een verzoek of informatieverzoek van de betrokkene die contact opneemt met KBC Merchant Services of die door KBC Merchant Services wordt bezocht, zal KBC Merchant Services een kopie bezorgen van de stemopname van de betrokkene tijdens de gegevensverwerking.

De opnamen worden door KBC Merchant Services op beperkte wijze beheerd: ze kunnen alleen worden geraadpleegd door werknemers van KBC Merchant Services die betrokken zijn bij het relevante dienstverleningsproces. Bijvoorbeeld medewerkers die verantwoordelijk zijn voor kwaliteitscontrole,

fraudepreventie of interne controleonderzoeken. In het geval van de verwerking van gegevens met het oog op archivering, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen, kunnen de wettelijke vertegenwoordigers de opnamen raadplegen. Deze opnamen kunnen gebruikt worden in de rechtbank of in andere officiële procedures, op initiatief van KBC Merchant Services of op verzoek van de bevoegde overheid – in dit kader kunnen de opnamen voor zover nodig bekend worden gemaakt aan de personen die de officiële procedure leiden. Als de opnamen niet worden gebruikt, zullen ze worden vernietigd wanneer de bewaartermijn verstrijkt.

9.3. Gegevensbeheer op de websites van KBC Merchant Services

De websites van KBC Merchant Services gebruiken occasioneel technologie die voor iedereen op het internet toegankelijk is, waarbij – om de gebruikerservaring te verbeteren – instellingen worden opgeslagen voor de weergave van beeld en geluid en die het gebruik van diverse diensten en functies op de computer van de bezoeker van de website ondersteunen (nl. cookies), zodanig dat de gebruiker ze te allen tijde kan wijzigen of verwijderen. Gedetailleerde informatie over cookies is beschikbaar op de website van het Bedrijf (www.khpos.hu).