



**Naar een
verantwoorde
en respectvolle
aanpak van de
klantenrelatie**



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat biedt Freedelity precies?	4
Welke gegevens worden in het referentiebestand en in CustoCentrix beheerd? En waarvoor worden ze gebruikt?	5
Hoe worden de gegevens van mijn handelszaak beheerd?	8
Wat zijn de belangrijkste voordelen van het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten?	9
Freedelity en de GDPR-regelgeving	10
Overzicht van de veelgestelde vragen	16
Definities	20
Check-List GDPR	22



Inleiding

Door gebruik te maken van de automatische bijwerking van de consumentengegevens via Freedelity, heeft uw enseigne een belangrijke keuze gemaakt. U koos er immers voor om de regelgeving inzake de verwerking van de persoonsgegevens (privacy en gebruik van elektronische communicatie) na te leven en uw klantengegevens kwalitatief en up-to-date te houden: twee belangrijke factoren om van uw aanpak op het vlak van relationship marketing en uw getrouwheidsprogramma's een succes te maken.

Deze keuze biedt niet alleen voordelen, maar brengt ook een reeks verplichtingen met zich mee.

In deze whitepaper gaan we wat dieper in op deze twee thema's om alle bedrijven die hun steentje bijdragen aan de samenstelling en het beheer van het referentiebestand op één lijn te brengen.

Wat biedt Freedelity precies?



Freedelity positioneert zich als een “vertrouwde derde partij” en provider van softwareoplossingen. Freedelity is dus de ontwikkelaar van:



- **Het SaaS-platform (Software as a Service) “CustoCentrix™”**, ontworpen voor retailers die persoonlijke, aankoop- en gedragsgegevens van hun klanten willen verzamelen. Deze gegevens worden vervolgens met elkaar in verband gebracht om de belangrijkste hefbomen van relationele marketing te activeren.
- **Interactieve terminals en terminals die interactie met de consument mogelijk maken** en bedoeld zijn om gegevens te verzamelen aan de kassa, in het verkooppunt of op openbare plaatsen.
- **Het proces van het samenstellen van een referentiedossier** dat nodig is voor de implementatie van het concept van het delen van updates van persoonlijke gegevens van consumenten tussen winkelketens. Het gaat om gegevens die worden verzameld via
 - ▶ het inlezen van identiteitskaarten,
 - ▶ terminals of formulieren met manuele gegevensinvoer,
 - ▶ het gebruik van de mobiele applicatie,
 - ▶ websites, webapplicaties en kassasystemen,
 - ▶ de interacties die worden doorgegeven via de API's (Application Program Interfaces) die door CustoCentrix worden aangeboden aan kassasystemen, e-commerce websites en andere “digital properties”.
- **De MyFreedelity-portaalsite** voor consumenten die lid zijn van het referentiebestand. Het doel van die portaalsite is de consumenten toegang bieden tot hun persoonlijke gegevens, aankoopgegevens en getrouwheidspunten en hen de mogelijkheid geven om hun rechten in het kader van de GDPR uit te oefenen.
- **De mobiele MyFreedelity-applicatie** voor consumenten die lid zijn van het referentiebestand. Naast alle functies die ook op de portaalsite terug te vinden zijn, biedt deze applicatie de consumenten ook:
 - ▶ een oplossing om hun identiteitsgegevens te delen met de andere bedrijven en handelszaken die klant zijn bij Freedelity,
 - ▶ een oplossing om al hun getrouwheidskaarten, lidkaarten of andere kaarten te digitaliseren, los van het feit of zij een beroep doen op Freedelity en CustoCentrix.
 - ▶ Een reeks andere gepersonaliseerde diensten.

Freedelity is verantwoordelijk voor de gezamenlijke verwerking, samen met alle enseignes.

Welke gegevens worden in het referentiebestand en in CustoCentrix beheerd? En waarvoor worden ze gebruikt?

Het referentiebestand en CustoCentrix bevatten momenteel zes types gegevens. Die gegevens worden ook in de database en in CustoCentrix beheerd. Hieronder vindt u een gedetailleerd overzicht van het referentiebestand (voor de onderlinge bijwerking van de persoonsgegevens) en de CustoCentrix-database (die specifieke gegevens van elke enseigne in een “silo” bevat en waarvan Freedelity door de bedrijven en enseignes als verwerker wordt aangeduid).

Het referentiebestand

Het vormt de ruggengraat van de signalerings- en contactgegevens voor alle databases die eigen zijn aan elk van uw enseignes. Via dit bestand worden de processen uitgevoerd voor het toekennen van unieke identificatiecodes, het detecteren van wijzigingen, het identificeren en samenvoegen van dubbele gegevens en natuurlijk het automatisch bijwerken van de persoonlijke gegevens van consumenten. Deze database bevat:



- De kenmerken of identificatiegegevens van de consumenten: naam, voornaam, taal, geslacht, geboortedatum, thuisadres. Deze gegevens worden aangevuld met een unieke identificatiecode voor iedere consument. Die code is eigen aan Freedelity en wordt ook door Freedelity gegenereerd.
- De contactgegevens van de consumenten (gevalideerd en gelokaliseerd postadres, e-mailadres, gsm-nummer).
- Verrijkte gegevens op basis van de verwerking van adressen (breedtegraad – lengtegraad, Statbel-codering (INS9), identificatiecode van het register van openbare wegen, identificatiecode van straatgedeelten, identificatiecode van wooncellen).
- De versleutelde (gehashte) gegevens die nodig zijn voor de correcte identificatie van elke burger/persoon (identiteitskaartnummer, geboorteplaats).

De database wordt daarnaast aangevuld met andere gegevens die nodig zijn voor de onderlinge bijwerking van de gegevens. Deze zijn echter enkel toegankelijk voor Freedelity en vormen samen het referentiebestand.

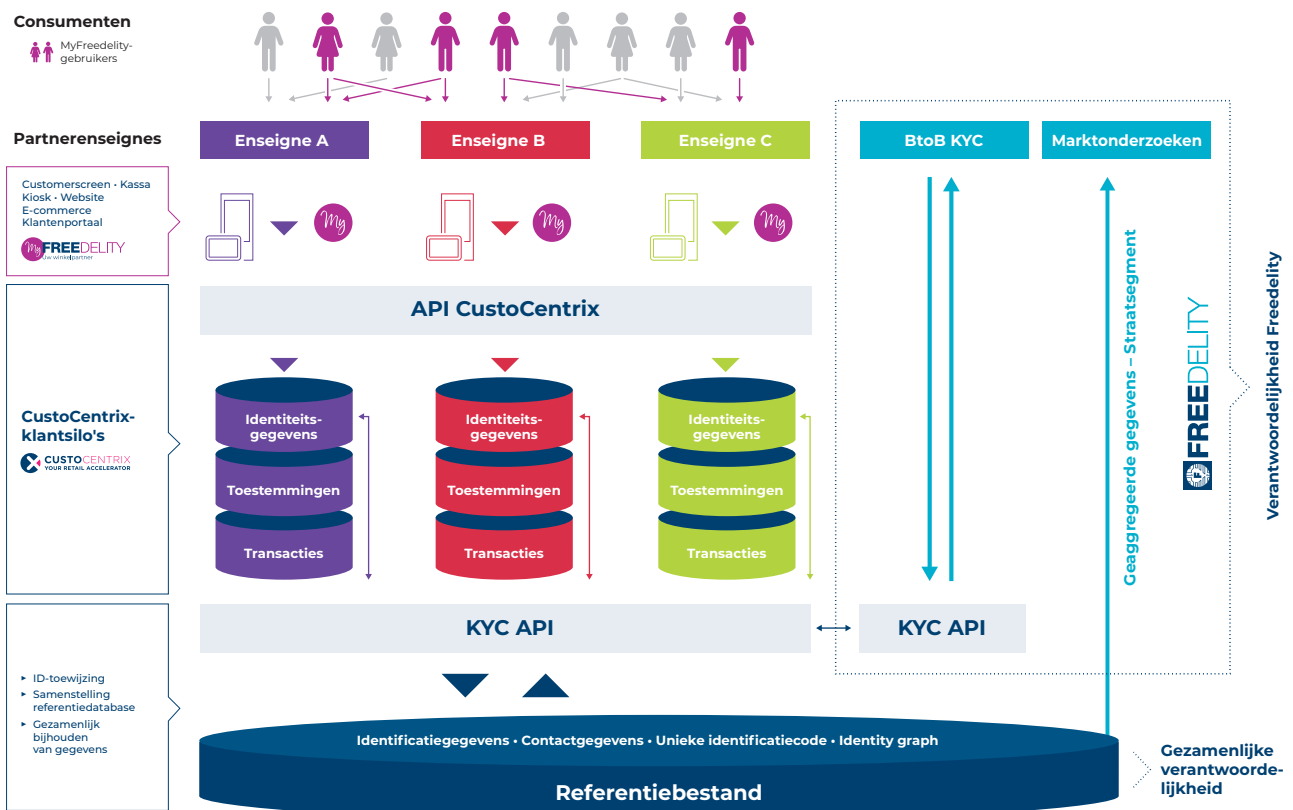
- Historische gegevens die nuttig en noodzakelijk zijn voor de unieke identificatie van iedere consument, met name wanneer databases of gegevensbronnen worden samengevoegd:
 - ▶ datum waarop het profiel is aangemaakt, bronvermelding,
 - ▶ historiek van adresgegevens (beperkte bewaartermijn),
 - ▶ historiek van contactgegevens (beperkte bewaartermijn).
 - ▶ identity graph.

- Gegevens over gebeurtenissen in contactgegevens zoals:
 - ▶ teruggestuurde post,
 - ▶ onbekende mobiele nummers en/of stopzettingen,
 - ▶ hard bounces¹ van e-mailadressen,
 - ▶ aangiftes van overlijden.
- Gegevens die nodig zijn voor de naleving van de regelgeving inzake de verwerking van gegevens, zoals:
 - ▶ de tijdstempel van de oorspronkelijke aanmaak van het record in het referentiebestand,
 - ▶ de plaats en de modaliteiten van die toestemming.

Het zijn deze gegevens en alleen deze gegevens die het proces van het delen van updates ondersteunen en voeden. Dit proces bestaat uit het automatisch bijwerken van de gegevens door elke klant die zich aansluit bij het concept van het delen van consumentengegevens voor identificatie- en directe communicatiedoelinden.

Wanneer een **e-mailadres** wordt verzameld, wordt dit bovendien bevestigd door het versturen van een e-mail ter bevestiging van de registratie van de gegevens en een link naar het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Opmerking: gegevens uit het rijksregister en foto's van personen worden overeenkomstig de huidige regelgeving niet opgeslagen en niet beheerd in het referentiebestand.



Visuele voorstelling, zoals in de overeenkomsten van Freedelity en CustoCentrix.

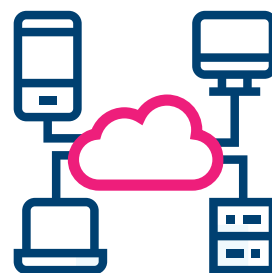
1 Een hard bounce verwijst bijvoorbeeld naar een fout in de "naam" of het "domein" van een e-mailadres of naar een syntaxisfout die niet werd verbeterd, waardoor de mailserver van de ontvanger het bericht niet kan afleveren.

De CustoCentrix-database

Naast de gegevens die hierboven worden beschreven als “de gegevens van het referentiebestand dat in co-contracting door Freedelity wordt beheerd”, worden alle gegevens die via het CustoCentrix-platform worden beheerd, opgeslagen en verwerkt in beveiligde silo's per klant. Deze gegevens blijven eigendom van elke klant en worden onder hun verantwoordelijkheid beheerd.

Het gaat voornamelijk om:

- Het bewijs van aanvaarding van de algemene voorwaarden (contract met de enseigne).
- De toestemming die aan de enseigne is gegeven, met name voor gebruik voor direct marketingdoeleinden.
- De aankoopgegevens die worden verzameld via de integratie met de kassasystemen.
- De interacties gekoppeld aan het getrouwheidssysteem.
- Communicatie en aanvragen via het gebruik van de MyFreedelity-portaalsite, zoals factuuraanvragen.
- Gedragsgegevens op basis van het gebruik van de digitale kanalen.
- Profilerings- en segmentatiegegevens.





Hoe worden de gegevens van mijn enseigne beheerd?

Voor een bedrijf of enseigne dat investeert in het verzamelen van persoonsgegevens en het afstemmen daarvan met gegevens over uitgavenpatronen, winkelbezoeken of het gebruik van digitale kanalen, zijn al die gegevens van strategisch belang en moeten ze dus ook naar behoren worden beschermd.

De gegevens die worden opgeslagen en beschermd, hebben betrekking op:

- de toestemmingen van de consumenten,
- de transacties: betalingen aan de kassa, details van kastickets, aankopen via e-commerce, getrouwheidspunten, uitgifte van bonnen, gebruik van bonnen...
- de interacties: gebruik van terminals, e-mails ontvangen en openen, klikken in e-mails, ontvangen van sms'en en direct mail via de post, gebruik van de applicatie...
- de verwerking van segmentatie- en profileringsgegevens op basis van de verwerking van alle verzamelde gegevens, inclusief de gegevens uit verrijgingsprocessen, bijvoorbeeld via geomarketing.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk via het gebruik van het CustoCentrix-platform. Hiervoor is een individuele authenticatie met een login/wachtwoord nodig.



Wat zijn de belangrijkste voordelen van het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten?

Het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten heeft tal van voordelen. Dit zijn de voornaamste:

1. Het voordeel voor de consument om zijn gegevens up-to-date te houden en zijn rechten (opt-out, stopzetting, enz.) te doen gelden wanneer hij dat wenst
2. De kostprijs van het gegevensbeheer en een drastische vereenvoudiging van de interne procedures.
3. De frequentie van de bijwerking van de gegevens.
4. Vereenvoudigde toepassing van de GDPR (verderop meer hierover).

Deze voordelen zijn het resultaat van de overdracht van de door de enseignes verzamelde gegevens aan Freedelity en de verwerking daarvan door Freedelity in haar hoedanigheid van verwerker en medeverantwoordelijke. Het is een belangrijk blijk van vertrouwen dat elke consument schenkt aan elk van de enseignes waarvan hij klant is, alsook aan Freedelity in zijn hoedanigheid als medeverantwoordelijke voor deze enseignes.

Het behoud van dat vertrouwen, alsook de strikte naleving van de geldende regelgeving zijn dus essentieel voor het voortbestaan van deze win-winoplossing voor alle betrokken partijen.

Het referentiebestand en de GDPR-regelgeving

De GDPR-regelgeving trad in werking in mei 2018 en biedt de keuze tussen drie mogelijke rechtvaardigingen met betrekking tot het verzamelen en beheren van persoonsgegevens van consumenten voor marketingdoeleinden: het bestaan van het contract, de expliciete toestemming en het gerechtvaardigd belang.

In deze context is het beheer van het referentiebestand als volgt :

1. Elk enseigne verzamelt de persoonsgegevens van zijn klanten op basis van een van de drie rechtvaardigingen (meestal het contract).
2. De enseignes die CustoCentrix gebruiken, sluiten met Freedelity, naast de licentieovereenkomst, een onderaannemingsovereenkomst waarbij ze Freedelity opdracht geven om een referentiebestand aan te maken en procedures op te stellen voor het opsporen van wijzigingen en het automatiseren van de bijwerking.
3. In het kader van deze overeenkomst dragen de enseignes de identificatie- en contactgegevens over aan Freedelity (vertrouwde derde partij), waarbij zij zich elk baseren op hun respectieve rechtsgrondslag.
4. Freedelity voert vervolgens de verschillende verwerkingen uit die nodig zijn om de procedures uit te voeren die zijn vastgelegd in het onderaannemingscontract en de co-contractovereenkomst.
5. Vanwege de verwerkingen die Freedelity uitvoert en zijn rol als vertrouwde derde partij, wordt Freedelity beschouwd als medeverantwoordelijke voor de verwerking samen met alle deelnemende enseignes.
6. De gezamenlijke verantwoordelijkheid is vastgelegd in een charter voor co-contracting waarin de respectieve verantwoordelijkheden en de rechten en plichten van elke medeverantwoordelijke zijn vastgelegd.
7. Het referentiebestand wordt bovendien onderworpen aan aanvullende verwerkingen. Deze worden uitgevoerd door Freedelity onder haar volledige verantwoordelijkheid. Deze verwerkingen hebben betrekking op de KYC-processen en marktonderzoeken die in dit document worden beschreven.
8. Consumenten hebben het recht om zich tegen deze verwerkingen te verzetten.

Bovendien stelt Freedelity, in zijn hoedanigheid van beheerder van een marketing automatiseringsoplossing, alles in het werk om uitdrukkelijke toestemming te verkrijgen voor het gebruik van de verzamelde e-mailadressen voor marketingdoeleinden, aangezien op dit gebied al vele jaren een opt-in van toepassing is.

Naast deze rechtvaardigingen, hebben de nieuwe regels ook een reeks good practices inzake relationship marketing versterkt. Bovendien werden nieuwe concepten en verplichtingen ingevoerd die door onze bedrijven toegepast dienen te worden:

- Rekening houden met de voorkeuren van de consument: hoe vaak wil hij gecontacteerd worden en via welke kanalen?
- Strikt naleven van de opt-outs, uitschrijvingen en het recht om vergeten te worden.
- Personaliseren en relevantie van geadresseerde content.
- Slim beheer van marketingdruk.

- **Transparantie** over de verwerking van de gegevens.
- Systematische aanpak van **privacy by design** en analyse van belangenafweging voor verwerkingen op basis van gerechtvaardigd belang.

De rollen van de verwerkings-verantwoordelijke en de verwerker

De regelgeving vereist dat ieders verantwoordelijkheden duidelijk worden gedefinieerd. In het kader van de contractuele relatie geldt het volgende:

- Uw enseigne is verantwoordelijk voor haar eigen klantgegevens en voor de procedures voor het verzamelen ervan.
- Freedelity is verantwoordelijk voor de gezamenlijke verwerking van het referentiebestand voor de doeleinden die met u zijn overeengekomen.
- Freedelity is verwerker van de gegevens in de hoedanigheid van beheerder van CustoCentrix namens klanten.
- Als beheerder van MyFreedelity is Freedelity verwerker van gegevens die rechtstreeks betrekking hebben op consumenten die gebruikmaken van deze diensten.



Resultaat: een gedeelde verantwoordelijkheid die we uiterst professioneel moeten opnemen.

Deze onderwerpen zijn opgenomen in een specifieke overeenkomst voor gezamenlijke opdrachtneming die bij de overeenkomsten met al onze klanten is gevoegd. Aarzel niet om ons hierover te raadplegen.

Consumentenrechten en hoe u erop kunt inspelen

De GDPR verduidelijkt eveneens de rechten van consumenten ten aanzien van de verwerkings-verantwoordelijken van hun persoonlijke gegevens, zoals:

- **Transparantie** en **modaliteiten** voor de uitoefening van de rechten van het individu,
- Recht op **toegang tot de gegevens** en recht op informatie,
- Recht op **verbetering van de gegevens**,
- Recht op **verwijdering** of om **vergeten** te worden,
- Recht op **beperking van de verwerking van de gegevens**,
- **Kennisgevingsplicht** bij rechtzetting of beperking van de verwerking,
- Recht op **overdraagbaarheid van de gegevens**,
- Recht van **bezwaar** en individuele geautomatiseerde besluitvorming (en profilering).

Zowel de informatiebrochure van Freedelity, de MyFreedelity-portaalsite en -applicatie als het beleid inzake de bescherming van de persoonsgegevens bieden de consumenten en de klanten de nodige informatie over de modaliteiten van de uitoefening van die rechten.

Iedere consument
die gekend is in het
referentiebestand kan op
elk moment zijn rechten
laten gelden en worden
geïnformeerd over de
best mogelijke opties via
MyFreedelity.



Zijn mijn onderneming en Freedelity gezamenlijk verantwoordelijk voor het referentiebestand en het gezamenlijk bijhouden van de gegevens?

Ja. Freedelity en alle bedrijven die CustoCentrix gebruiken, worden aangewezen als gezamenlijk verantwoordelijken, omdat zij samen de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepalen. Daarom wordt door elke betrokken partij een overeenkomst voor gezamenlijke verwerking opgesteld en ondertekend. Hierin worden de verplichtingen en rollen van elke partij gespecificeerd, de verwerkingen gedocumenteerd en de verdeling van de verantwoordelijkheden vastgelegd. Freedelity fungeert als vertrouwde derde partij en is het belangrijkste aanspreekpunt voor de autoriteiten.

Impact van de gedeelde verantwoordelijkheid voor de verwerking van de persoonlijke gegevens van de consumenten

Door de overdracht van de door de enseignes verzamelde persoonsgegevens aan Freedelity en de verwerking daarvan door Freedelity ontstaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid die het onderwerp is van een overeenkomst inzake gezamenlijke verwerking, waarin met name het volgende wordt gespecificeerd:

- voor de leden van uw personeel die in contact komen met de consument "scripts" en procedurerichtlijnen opstellen, om de consumenten te informeren,
- de validatie van formulieren en processen voor het verzamelen van persoonsgegevens via terminals, kassasystemen of andere digitale interfaces,
- een degelijke opleiding voor het betrokken personeel,
- de uitwerking en terbeschikkingstelling van brochures om de consumenten te informeren,
- consumenten informeren bij het verzamelen van hun gegevens door middel van mondelinge uitleg, ondersteund door het overhandigen van een informatiefolder met uitleg,
- de terbeschikkingstelling van alternatieve oplossingen voor het inlezen van de identiteitskaart om te kunnen genieten van bepaalde voordelen of een getrouwheidsprogramma. Hiervoor moeten digitale of papieren formulieren beschikbaar zijn in elk verkooppunt.
- de expliciete vermelding van het gebruik van de diensten van Freedelity als medeverantwoordelijke voor de verwerking en verwerker in uw privacybeleid en -voorwaarden,
- de verklaring over het gebruik van verwerkers in het proces voor de verwerking van de persoonsgegevens,
- de validering van de betrouwbare verwerking van de gegevensstromen tussen uw applicaties en CustoCentrix,
- de verplichte en onmiddellijke coördinatie indien er wordt vastgesteld dat er persoonlijke gegevens zijn gelekt,
- de coördinatie van aanvragen van consumenten om hun gegevens te verwijderen,
- de invoering van IT-systemen die de vereiste veiligheid kunnen garanderen...

Deze thema's staan dan ook regelmatig op de agenda bij de vergaderingen tussen onze respectievelijke teams.

De rol van de respectievelijke Data Privacy Officers (DPO's)

Gezien de aard en het volume van de gegevens die door Freedelity worden verwerkt, werd overwogen om een DPO aan te duiden. Om belangenconflicten te vermijden en ervoor te zorgen dat de thema's in kwestie op onafhankelijke wijze worden aangepakt, heeft Freedelity ervoor gekozen om gebruik te maken van de diensten van een DPO en een CISO die niet tot het bedrijf behoren.

Naast de regelmatige controle van de veiligheid van de IT-systemen, is onze DPO verantwoordelijk voor:

- regelmatige analyse van de risico's en beschermingsmethodes van de gegevenstoegang,
- opstellen en bijwerken van een verwerkings- en incidentenregister,
- het uitvoeren en actualiseren van DPIA's (Data Protection Impact Assessment),
- opleiding en sensibilisering van de personeelsleden van Freedelity,
- uitwerken en valideren van interne procedures die betrekking hebben op de regelgeving,
- behandeling van klachten over de GDPR-regelgeving,
- communiceren met de DPO's of verantwoordelijken voor de bescherming van de persoonsgegevens die aan de slag zijn bij de klanten van Freedelity,
- coördinatie van de toepassing van de procedures in geval van een datalek (gegevensinbreuk),
- uitvoering van impactstudies voor nieuwe ontwikkelingen (Data Protection By Design & By Default).

We raden aan om onze eigen DPO in contact te brengen met de DPO van uw bedrijf. Op die manier kan de naleving van de regels worden gewaarborgd en kunnen de nodige preventieve maatregelen worden genomen.

Waarom is een DPIA (Data Privacy Impact Assessment) nodig?

Zoals omschreven in het vorige hoofdstuk heeft de DPO van Freedelity de noodzakelijke DPIA's uitgevoerd en bijgewerkt. De samenvatting van deze vertrouwelijke documenten wordt ter beschikking gesteld van de DPO's en de auditeurs van onze klanten, mits ondertekening van een "non-disclosure agreement".

Iedere verantwoordelijke dient evenwel zijn eigen impactanalyses uit te voeren.

De verplichtingen en verbintenissen van de enseignes en winkels die zich houden aan de concepten van het referentiebestand en het gezamenlijk bijhouden van persoonsgegevens.

Er zijn tal van verplichtingen. Deze worden opgenomen in de overeenkomst betreffende het gebruik van CustoCentrix. Ze omvatten:

De aanstelling van een DPO of een verantwoordelijke voor de bescherming van de persoonsgegevens. Deze persoon dient bovendien in contact te worden gebracht met onze DPO.

- Naleving van de technische vereisten bij het gebruik van de CustoCentrix-API's voor de integratie met andere informatiesystemen, zoals uiteraard het kassasysteem.
- Regelmatige validering van de conformiteit van de procedures voor het verzamelen van gegevens:
 - ▶ Flow van schermen en formulieren die op de terminals verschijnen,
 - ▶ Verkoopargumenten voor de personeelsleden die gegevens moeten verzamelen,
 - ▶ Vermelding van Freedelity in uw privacyvoorwaarden,
 - ▶ Bevestiging bij opt-in wanneer een nieuw lid zich registreert,
 - ▶ Verplichte terbeschikkingstelling van informatiebrochures en papieren formulieren in de verkooppunten waar gegevens worden verzameld.
- Regelmatige opleiding en sensibilisering van de personeelsleden.
- Freedelity onmiddellijk op de hoogte brengen bij een incident, diefstal of een datalek.
- De lijst met geautoriseerde gebruikers en hun rechten up-to-date houden.
- Naleving van de beveiligingsmaatregelen voor computers die gegevensexports kunnen opslaan (encryptie, beheer van wachtwoorden...).
- Veiligheids- en contractuele maatregelen in het kader van de relatie met de verwerkers aan wie de persoonsgegevens worden overgemaakt (oplossing voor e-mailmarketing, leverancier drukwerk en sortering direct marketing, CRM-oplossingen, e-commerceoplossingen, platform voor marketing automation en verzending van sms'en, leveranciers voor "data sciences" en statistische verwerking van persoonsgegevens enz.).
- De toepassing van de beginselen van "gegevensbescherming vanaf het ontwerp en gegevensbescherming door standaardinstellingen".

Overzicht van de veelgestelde vragen



Van wie zijn de gegevens?

De gegevens van de consumenten zijn eigendom van de consumenten. Freedelity en de klant zijn respectievelijk verantwoordelijk voor de verwerking ervan met inachtneming van de rechten van de consument, in alle transparantie en rechtmatigheid.

De consument kan te allen tijde verzoeken om verwijdering van zijn gegevens, stopzetting van de verwerking van zijn gegevens of eenvoudigweg wijziging ervan.

Wat communiceert Freedelity aan een consument?

Er is een MyFreedelity-brochure voor consumenten beschikbaar.

Als een geldig e-mailadres naar Freedelity is doorgestuurd, wordt er een e-mail naar de consument gestuurd om hem te informeren over het aanmaken/wijzigen van zijn profiel en de toegangsvoorwaarden via MyFreedelity.

Deze communicaties vermelden de voorwaarden voor toegang en raadpleging van het privacy-beleid, evenals de algemene voorwaarden van de betreffende enseignes.

Wat communiceert Freedelity aan consumenten die zich bij een extra enseigne aansluiten?

Freedelity stuurt elke consument waarvan het e-mailadres bekend en geldig is een bericht ter bevestiging van de toevoeging van een enseigne aan het profiel van de consument en met een herinnering aan de voorwaarden voor toegang tot MyFreedelity, zodat zij controle houden over hun persoonsgegevens en de door de enseignes via CustoCentrix doorgegeven gegevens kunnen raadplegen.

Wat deelt Freedelity mee aan een consument die zijn e-mailadres wijzigt?

Bij elke wijziging van een e-mailadres wordt een bevestigingsmail naar de betreffende consument gestuurd, waarin wordt uitgelegd hoe hij de toestemming die hij aan de enseigne waarmee hij in contact staat, heeft gegeven, kan beheren.

Moet ik Freedelity vermelden in mijn privacybeleid?

Freedelity moet duidelijk worden vermeld als verwerker en medeverantwoordelijke voor de verwerking met betrekking tot het dienstenaanbod dat in dit document en in de contracten wordt beschreven. Samen hebben wij een verplichting tot transparantie ten opzichte van de consumenten.

Hoe kan een consument contact opnemen met de DPO van Freedelity?

Een consument kan zijn recht om zijn gegevens te gebruiken, uitoefenen via zijn persoonlijke profiel op de MyFreedelity-portaalsite of -applicatie.

Hij kan eveneens een e-mail sturen naar privacy@freedelity.be, met een bewijs van zijn identiteit als bijlage bij zijn aanvraag. Daarnaast kan hij zijn aanvraag per post opsturen, eveneens met een bewijs van zijn identiteit als bijlage. Dat kan naar het volgende adres: Freedelity NV, Rue Altiero Spinelli 7, 1401 Nivelles.

Wat direct marketing betreft, alsook de andere diensten die de klanten van Freedelity exclusief onder hun verantwoordelijkheid leveren: de consument wordt gevraagd om een e-mail te sturen naar het e-mailadres dat door de klant wordt vermeld in zijn eigen privacybeleid, dat ter beschikking wordt gesteld bij de registratie en aan de kassa.

Moet ik een Data Privacy Impact Assessment (DPIA) uitvoeren?

Gegevens over consumenten zijn belangrijk en vereisen bepaalde voorzorgsmaatregelen wat betreft de verwerking ervan en een risicobeheer dat is aangepast aan de aard van de gegevens. Freedelity houdt de DPIA's met betrekking tot zijn verwerkingen up-to-date. Er wordt aan herinnerd dat de klant ook verplicht is om zelf een DPIA uit te voeren voor de verwerkingen waarvoor hij verantwoordelijk is.

Wat doe ik bij een incident of datalek?

Het is uiterst belangrijk dat u uw eigen DPO en de DPO van Freedelity zo snel mogelijk op de hoogte brengt.

Ter herinnering: wij hebben slechts 72 uur de tijd om de situatie te analyseren, de betrokken personen indien nodig te informeren en eventueel ook de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Een consument belt me op over Freedelity en/of de gegevens ervan. Wat doe ik?

Wanneer een consument u opbelt over de verwerking van de gegevens in het kader van onze samenwerking, dan kunt u meteen:

1. Antwoorden via uw DPO.
2. De consument verwijzen naar uw gebruiksvoorwaarden in uw dienstenaanbod, waarin Freedelity expliciet wordt vermeld.
3. De consument doorverwijzen naar Freedelity. Freedelity zal hem dan antwoorden.

Mag ik de gegevens uit CustoCentrix ook gebruiken in een andere applicatie?

Als 'Best Practice' raadt Freedelity aan om de gegevens in de CustoCentrix of in Data Lake te houden. Is het toch noodzakelijk dat u de gegevens in een ander systeem verwerkt? Zorg er dan voor dat deze export of flow:

- noodzakelijk is,
- gegrond is,
- relevant is,
- worden onderworpen aan nauwkeurige en veilige procedures.
- In elk geval, wanneer er gegevens uit CustoCentrix worden gehaald:
- Bent u volledig verantwoordelijk voor het doel en de gevolgen van de verwerkingen die worden gedaan.
- Bent u verplicht om de gegevens op gepaste wijze te beschermen en de eventuele nadelige impact te minimaliseren.
- Bent u verplicht om alle geldende regels na te leven om te vermijden dat u uw eigen reputatie en die van Freedelity schade toebrengt en neemt u de volledige verantwoordelijkheid op u.

Het contract loopt af. Wie houdt de gegevens bij en welke gegevens worden bewaard?

Wij verwijzen hiervoor naar de overeenkomst. Daarin wordt deze situatie omschreven, alsook wat er met de gegevens gebeurt:

BESTEMMING VAN DE IDENTIFICATIE- EN CONTACTGEGEVENS AAN HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST

Freedelity is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens in het referentiebestand. Het zal deze gegevens dus gedurende de in zijn ad-hocprivacybeleid vastgelegde termijn bewaren, ongeacht of de overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd. Met andere woorden, Freedelity zal de gegevens bewaren in het referentiebestand waarvoor het verantwoordelijk is voor de verwerking.

BESTEMMING VAN DE GEGEVENS IN DE KLANTENSILO AAN HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST?

Als verantwoordelijke voor de verwerking draagt de klant alle verantwoordelijkheid voor de aard van zijn gegevens en meer bepaald voor de gegevens met betrekking tot aankopen, vooral als deze als garantie dienen. De klant is als enige volledig verantwoordelijk voor de verwerkingen, met inbegrip van de export door zijn medewerkers of gebruikers. Freedelity, als verwerker van de klant, handelt volgens de instructies van de klant binnen de grenzen die zijn vastgelegd in de bijlage betreffende verwerking en met inachtneming van de GDPR.



Definities

1.1. Consument: elke natuurlijke persoon, die meerderjarig is in de zin van de regelgeving inzake gegevensbescherming, die een eindklant is van een klant en wiens gegevens zijn opgenomen in het referentiebestand.

1.2. Overeenkomst: Deze overeenkomst, afgesloten tussen Freedelity en de klant, samen met zijn bijlagen.

1.3. CustoCentrix: Het software-platform dat de klanten ter beschikking wordt gesteld onder de vorm van Software as a Service.

1.4. Indirecte schade: de gevolgen van indirecte schade die met name omvatten, zonder dat deze lijst limitatief is, elke financiële of commerciële schade, commerciële hinder van welke aard dan ook, verlies of vernietiging van gegevens en de gevolgen hiervan, elke stijging van de kosten en andere algemene onkosten, verlies van winst, verlies van imago, elke vertraging of verstoring van de planning van projecten of activiteiten, winstderving, ...

1.5. Interactiegegevens: Verwijst naar alle interacties tussen consumenten en de klanten die voortvloeien uit het gebruik van de relationele marketingfuncties van het platform (openen van e-mails, clicks,...). Deze gegevens worden verwerkt binnen CustoCentrix.

1.6. Contactgegevens: de volgende gegevens: e-mailadressen, mobiele nummers, telefoonnummers.

1.7. Identificatiegegevens: een van de bestanddelen van het referentiebestand dat de gegevens bevat die de unieke identificatie van de consument mogelijk maken, evenals het up-to-date houden van de identificatie- en contactgegevens in de loop der tijd. Dit omvat unieke identificatiegegevens, gebruikers-ID's en identificatiesleutels.

1.8. Identiteitsgegevens: Verwijst naar de volgende gegevens: naam, voornaam, geslacht, geboortedatum, woonadres.

1.9. Transactiegegevens: Dit informatie betreft het bedrag en het product van de transactie tussen de consument en de klant. Deze gegevens worden verwerkt binnen CustoCentrix.

1.10. Intellectuele eigendomsrechten: Verwijst naar alle patenten, auteursrechten, tekeningen- en modelrechten, merkrechten, handelsnamen, bedrijfsgeheimen, knowhow, sui generis rechten op databanken en alle andere rechten van immateriële aard (al dan niet geregistreerd) en alle toepassingen ervan, waar ook ter wereld.

1.11. Verrijking: elke verrichting die ertoe strekt om aanvullende gegevens, niet noodzakelijk van persoonlijke aard, te koppelen aan de gegevens vermeld in het referentiebestand of in de klantsilo.

1.12. Referentiebestand: het bestand met de identificatie- en contactgegevens van consumenten die zijn doorgegeven door de enseignes en die worden gedeeld en automatisch worden bijgewerkt met andere klanten die CustoCentrix gebruiken. Het beheer van dit bestand valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partnerwinkelketens.

1.13. Vertrouwelijke informatie: Binnen het kader van deze overeenkomst, elke informatie wat ook het voorwerp ervan is (technisch, industrieel, financieel, commercieel, enz.), wat ook de aard ervan (knowhow, intellectuele-eigendomsrechten, methode, tekening, model, fabrieksgeheim,

proces, technische details en uitvoeringsdetails, broncode, programmeringsprincipes, stalen, producten, documentatie, brochures, gegevens van welke aard ook, enz.), het medium (manuscript, gedrukt document, cd-rom's, computerschijven, stalen, schetsen of tekeningen, enz.), of de wijze van verzending (schriftelijk, mondeling, via IT-systemen met inbegrip van netwerken en/of elektronische post, enz.) die door een partij aan de andere partij wordt overgemaakt in het kader van deze Overeenkomst. Wordt echter niet als Vertrouwelijke Informatie beschouwd:

1.13.1. Informatie die een partij autonoom heeft ontvangen van een derde partij die het recht had om deze informatie bekend te maken en die deze niet in strijd met de rechten van de andere partij heeft verkregen, geproduceerd of bekendgemaakt,

1.13.2. Informatie die openbaar is op het moment van bekendmaking of, na een dergelijke bekendmaking, mits, in het laatste geval, een partij niet de bron is van een dergelijke bekendmaking als gevolg van een schending van haar vertrouwelijkheidsverplichtingen;

1.13.3. Informatie die een partij reeds bekend is voordat zij wordt bekendgemaakt, mits deze partij deze voorafgaande kennis aantoont door middel van schriftelijke documenten waarvan de datum zeker is;

1.13.4. Wordt voor deze Overeenkomst ook beschouwd als Vertrouwelijke Informatie, alle informatie die door een partij is geproduceerd wanneer deze geheel of gedeeltelijk gebaseerd is op Vertrouwelijke Informatie, of dergelijke Vertrouwelijke Informatie bevat.

1.14. Software: alle door Freedelity uitgegeven softwareoplossingen, waaronder CustoCentrix, software die op de terminals bij de kassa's van de klanten is geïnstalleerd, de verschillende websites en toepassingen die het gebruik van de software of het accountbeheer mogelijk maken, het referentiebestand, grafische interfaces, lay-out,...

1.15. Klantsilo: de voor elke klant specifieke database binnen CustoCentrix met de gegevens van consumenten die niet met andere klanten kunnen worden gemutualiseerd waarvoor Freedelity optreedt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de regelgeving rond de bescherming van gegevens.

1.16. Gebruikers: Verwijst naar de natuurlijke of rechtspersonen voor wie de klant een Account aanmaakt dat het gebruik van de Software toestaat, d.w.z., op een niet-limitatieve manier, de werknemers, dienstverleners of franchisenemers van de klant.

1.17. De termen “verwerkers”, “verwerkingsverantwoordelijken” en “gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken” hebben dezelfde betekenis als in de General Data Protection Regulation (hierna “GDPR” genoemd).

- **Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor verwerking:** verantwoordelijkheid die voortvloeit uit de overeenkomst voor gezamenlijke verwerking die is ondertekend tussen Freedelity en haar klanten die CustoCentrix gebruiken. In deze overeenkomst definiëren Freedelity en haar klanten de doeleinden en middelen van bepaalde gezamenlijke verwerkingen van consumentengegevens. Zij treden dan op als gezamenlijk verantwoordelijken.
- **Co-contracting:** heeft betrekking op de bepalingen van de overeenkomst die de verwerking door Freedelity in zijn hoedanigheid van medeverantwoordelijke regelen.
- **KYC:** verwerking door Freedelity op basis van haar gerechtvaardigd belang, waardoor verwerkingsverantwoordelijken via een API kunnen controleren of de gegevens die een consument hen heeft verstrekt, overeenkomen met de gegevens in het referentiebestand dat Freedelity beheert.
- **Marktonderzoek:** verwerking door Freedelity, op basis van haar gerechtvaardigd belang, van gepseudonimiseerde en geaggregeerde gegevens per straatgedeelte met een minimumaantal inwoners om algoritmen voor het opstellen van geomarketingtypologieën te voeden.
- **Open ID-Connect:** protocol dat het gebruik van een knop “Inloggen met mijn e-mailadres (of met MyFreedelity)” op websites en mobiele applicaties mogelijk maakt.

Check-List **GDPR**

Inleiding

Ter informatie vindt u hieronder een checklist met alle belangrijke aspecten waarmee u rekening dient te houden wanneer u nagaat of het gebruik van CustoCentrix in uw bedrijf in overeenstemming is met de GDPR.

Een basisvoorwaarde daarbij is dat u binnen uw organisatie een persoon aanduidt die verantwoordelijk is voor de bescherming van de gegevens en hem uitlegt rond welke vier pijlers het aanbod van Freedelivery is opgebouwd.

De 4 componenten van het Freedelivery-aanbod

MyFreedelivery

Via de portaalsite en de mobiele applicatie houden de consumenten die lid zijn van het referentiebestand het gebruik van hun persoonlijke gegevens zelf onder controle.



Het referentiebestand

Freedelivery is de verwerkingsverwoordelijke van de database. Met die database kunnen de contactgegevens van de consumenten op een unieke manier worden geïdentificeerd en verzameld. Die gegevens kunnen bovendien voortdurend worden bijgewerkt.



Terminals & API

De terminals en lezers die zijn geïnstalleerd in de verkooppunten helpen ons om de gegevens en toestemmingen te verzamelen via betrouwbare mechanismen zoals de integratie met kassa- of e-commerce software.

CustoCentrix

Het softwareaanbod 'Software As A Service' verzamelt alle gegevens over de consumenten-klanten, hun aankoopgedrag en hun interacties in een beveiligde 'silo' die enkel toegankelijk is voor de enseigne zelf.





Maatregelen

Hieronder vindt u een overzicht van de maatregelen die u dient in te voeren om ervoor te zorgen dat de persoonlijke gegevens op de juiste manier worden beschermd en de GDPR wordt nageleefd.

- ☐ Op basis van uw activiteit, de omvang van uw database en de aard van de gegevens die u verwerkt, beslist u of u al dan niet een DPO aanduidt.
- ☐ Bezorg de Gegevensbeschermingsautoriteit de contactgegevens van uw DPO.
- ☐ Houd een verwerkingsregister bij en vermeld daarin onder meer de verwerkingen in het kader van het gebruik van CustoCentrix.
- ☐ Houd een register van incidenten en gegevensinbreuken bij.
- ☐ Breng uw verantwoordelijke voor gegevensbescherming of DPO in contact met de DPO van Freedelity.
- ☐ Pas de voorwaarden van uw privacybeleid en algemene voorwaarden (contract) aan en vermeld daarin het gebruik van Freedelity als verwerker en medeverantwoordelijke.
- ☐ Relevante procedures opstellen:
 - ☐ De richtlijnen die het kassapersoneel moet hanteren om de gegevens van een nieuw lid te registreren.
 - ☐ De registratie van leden die niet wensen dat we hun identiteitskaart gebruiken om hun gegevens te verzamelen.
 - ☐ De verwerking van opt-outs en de intrekking van toestemmingen.
 - ☐ De antwoorden die moeten worden gegeven aan consumenten die vragen stellen (zie FAQ).
 - ☐ De manier waarop een klacht van een consument moet worden behandeld.
 - ☐ Het beheer van het communicatiemateriaal inzake de GDPR in het verkooppunt (brochures, affiches...).
 - ☐ Het beheer van een incident (datalek).
 - ☐ De exports en extracties van gegevens via CustoCentrix, met herinnering aan de exportvoorwaarden en de geldende veiligheidsmaatregelen.
 - ☐ De versleuteling van de harde schijven van de computers van de personen die met persoonlijke gegevens werken.
- ☐ Organiseer een sensibiliseringssessie voor de personeelsleden die betrokken zijn bij het verzamelen van gegevens en geef regelmatig opleidingen (kan ook via een filmpje).
- ☐ Naargelang de aard van de verwerkte gegevens: voer een DPIA (Data Privacy Impact Assessment) uit wanneer CustoCentrix wordt geïntegreerd in uw kassasystemen en wanneer er gegevens worden overgedragen naar andere gebruiksvormen/applicaties.
- ☐ Valideer de processen voor de verwelcoming van nieuwe leden in uw getrouwheidsprogramma of CRM-systeem:
 - ☐ Opeenvolging van schermen en content op de terminals.
 - ☐ E-mail om de registratie te bevestigen.
 - ☐ E-mailtemplates en links in de footers van die e-mails.
- ☐ Valideer de inhoud van afgedrukte documenten in het kader van de gegevensverzameling en pas ze aan zodat de nodige wettelijke vermeldingen erin staan.
- ☐ Elk verkooppunt voorzien van een voorraad brochures waarin wordt uitgelegd hoe de gegevensverwerking wordt uitgevoerd en wat de rol is van medeverantwoordelijken/verwerkers.
- ☐ Houd bij het ontwerpen van nieuwe processen of diensten rekening met de principes van minimalisering van verzamelde gegevens en privacy by design.

Nog vragen over de maatregelen die u dient te nemen? Geef ons dan zeker een seintje, wij blijven ter beschikking!
Werd in uw bedrijf al een DPO aangesteld? Dan zal hij zeker vertrouwd zijn met deze thema's.

NB: De maatregelen die in deze brochure door Freedelity worden omschreven, houden geen verplichtingen of contractuele garantie in.



Freedelity SA/NV
Rue Altiero Spinelli 7 - 1401 Nivelles, Belgium

+32(0)2/880.98.36 — info@freedelity.be

Freedelity en het logo van Freedelity zijn gedeponeerde handelsmerken van Freedelity NV.
Alle rechten voorbehouden. Ondernemingsnummer BE 0818.399.886.

Niet-contractueel en vertrouwelijk document.