

Privacy reglement klachten afhandeling

Inleiding

CIRE staat voor het Centraal Intermediair Register Energiemarkt. Het is een register waarin Intermediaire verkopers (bemiddelaars) van energiecontacten zich registreren. Aan de toetreding tot het register is een verificatieonderzoek verbonden. Hierbij wordt de verkoper getoetst op vindbaarheid, bereikbaarheid en herkenbaarheid. Indien een Intermediair op basis van het onderzoek de status Verified krijgt, mag deze het CIRE Keurmerk voeren.

Verwerkingen

Een ieder die vindt dat een partij onterecht het CIRE Keurmerk voert of denkt dat een partij de CIRE gedragscode overtreedt, kan hierover een klacht indienen. De procedure is vastgelegd in het CIRE Handhavingsreglement.

Bij klachtenafhandeling verwerken wij persoonsgegevens. In het kader van een klachtprocedure worden de persoonsgegevens zoals ingevuld in het klachtenformulier verwerkt. Hieronder vallen de persoonsgegevens als geslacht, voor- en achternaam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het e-mailadres, gespreksverslagen en eventuele gespreksopnamen.

Naast gegevens van personen die een klacht hebben ingediend of een beroepsprocedure aanhangig maken, verwerken wij ook gegevens van beklagden, dit gaat om bedrijfsnaam, contactpersoon en eventuele andere kenmerken die in het kader van de klachtenafhandeling relevant zijn.

Een afschrift van de klacht en een (omschrijving) van eventuele bijlagen worden verstrekt aan de beklagde in de procedure. Klager moet hier eerst mee instemmen. Daarnaast kunnen ook persoonsgegevens van andere betrokken worden verwerkt en verstrekt, denk daarbij aan de eindverbruikers van energie. Voor de verstrekking van deze gegevens aan de beklagde wordt altijd toestemming gevraagd.

Ter voorbereiding en behandeling van de klacht, zoals vastgelegd het CIRE Handhavingsreglement, worden eveneens persoonsgegevens verwerkt. Ter voorbereiding van besluitvorming worden de gegevens van de klager, beklagde en eindverbruiker tevens verstrekt aan de leden van de commissie compliance of de geschillencommissie.

Voor een beroepsprocedure wordt een financiële vergoeding gevraagd. Gegevens worden dus ook verwerkt voor het voeren van een financiële administratie.

Uw rechten

Op basis van de AVG heeft u het recht om uw persoonsgegevens in te zien en SITE te verzoeken deze persoonsgegevens te rectificeren, te verwijderen (recht op vergetelheid) of over te dragen (recht op dataportabiliteit). U kunt daartoe een e-mail sturen aan meldpunt@CIRE-register.nl.

Beveiliging

SITE heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen en monitort en beveiligt al haar diensten (on)zichtbaar tegen misbruik en fraude. SITE schakelt bij de uitvoering van haar diensten tevens derden in. Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten (persoons)gegevens verwerken, doen zij dit in de hoedanigheid van verwerker. Verwerkers worden (contractueel) verplicht een passend niveau van beveiliging te hanteren en zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden bovendien niet langer bewaard dan noodzakelijk in het licht van de AVG en geldende wettelijke bewaartermijnen.

SITE maakt gebruik van systemen of diensten van derde leveranciers. Met deze leveranciers bestaan contractuele afspraken over een passend niveau van beveiliging.

Vragen

Heeft u opmerkingen of vragen, dan horen wij dit uiteraard graag. U kunt u deze richten aan SITE, via per e-mail op meldpunt@cire-register.nl.

Wijziging van Privacy Reglement klachten

SITE behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy Reglement

Rotterdam, Oktober 2020

Dit is het Privacy Regelement voor de klachtenafhandeling CIRE, een initiatief van de Stichting Integriteit en Transparantie Energieadvies, statutair gevestigd te Rotterdam, kantoorhoudende te (3032 AC) Rotterdam aan het Hofplein 20, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel nummer 75020335.