Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	DC - ACM Consuwijzer (Informatieloket)
Organisatie	Autoriteit Consument en Markt Directie Consumenten
Referentienummer	M11728

Doelen van de verwerking

O.g.v. art. 2 lid 3 Instellingswet ACM heeft de ACM de taak voorlichting te geven over de rechten en plichten van consumenten. Zij maakt daarbij gebruik van een informatieloket. Daarnaast dient de ACM o.g.v. art. 6 Dienstenwet te zorgen voor de inrichting, instandhouding, werking en beveiliging van een informatiepunt. Dit informatiepunt dient gemakkelijk langs elektronische weg bereikbaar te zijn. Het onderzoek is om te bepalen of de ACM in voldoende mate aan deze wettelijke taken voldoet.
Taak van algemeen belang

De contactgegevens dienen om te kunnen communiceren met betrokkene. Doel is om contactgegevens vast te leggen zodat klanten wanneer zij contact opnemen niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te doen.
Taak van algemeen belang. Art. 6 van de Dienstenwet bepaalt dat de ACM zorgdraagt voor de werking van een informatiepunt met behulp waarvan ten behoeve van consumenten: a. informatie toegankelijk wordt gemaakt in verband met het afnemen van diensten in Nederland of een andere lidstaat; b. op verzoek informatie wordt verschaft in verband met het afnemen van diensten in een andere lidstaat dan Nederland.

De gegevensverwerkingen m.b.t. de audit-trail en logging vloeien voort uit de normen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de besluiten Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007 (VIR 2007) en Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie 2013 (VIR –BI 2013)). De ACM hanteert deze normen en heeft met deze gegevensverwerkingen tot doel om hieraan te voldoen.
Gerechtvaardigd belang. Beveiligingsmaatregel

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Personen die naar ACM Consuwijzer of Bedrijvenloket bellen, mailen of een brief sturen om een vraag te stellen of een klacht in te dienen.
Persoonsgegevens	Contactgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot NAW gegevens, e-mailadres en/of telefoonnummer, en eventueel overige persoonsgegevens die de betrokkene zelf aanlevert.
Verzameldoel	De contactgegevens dienen om te kunnen communiceren met betrokkene. Doel is om contactgegevens vast te leggen zodat klanten wanneer zij contact opnemen niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te doen
Bewaartermijn	5 jaar na afsluiten dossier
Bron	De gegevens worden verkregen van de betrokkene zelf die een vraag stelt / een klacht indient.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Personen of bedrijven waarover geklaagd wordt.
Persoonsgegevens	Contactgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot NAW gegevens, e-mailadres en/of telefoonnummer, en eventueel extra informatie die de consument aanlevert.
Verzameldoel	Gegevens worden gebruikt voor het signaleren van problemen in de markt. Deze signalen kan de ACM weer gebruiken voor haar toezicht- en handhavingstaken.
Bewaartermijn	5 jaar na afsluiten dossier.
Bron	Betrokkene De gegevens zijn afkomstig van de consument die klaagt of een vraag stelt.
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Automatische besluitvorming

Er is geen sprake van besluitvorming over persoonsgegevens op basis van automatisch verwerkte gegevens.

Ontvangers

Medewerkers ACM

Doorgifte buiten EU

Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan één of meer landen buiten de Europese Unie of aan een internationale organisatie.

Verantwoordelijken

Naam	Autoriteit Consument en Markt, namens deze de directeur van de directie Consumenten
Bezoekadres	Muzenstraat 412511WB Den HaagNEDERLAND
Postadres	Postbus 163262500BH Den HaagNEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen