

## Déclaration de confidentialité

### CHATBOT

### EOS CONTENTIA

#### Principes

EOS CONTENTIA Belgium nv/sa (ci-après dénommée "EOS CONTENTIA") respecte la vie privée des personnes et apprécie la confiance de ses clients, employés, fournisseurs, entrepreneurs, partenaires commerciaux et du grand public.

C'est pourquoi EOS CONTENTIA s'efforce de collecter, d'utiliser et de divulguer les données à caractère personnel d'une manière conforme aux lois des pays dans lesquels elle exerce ses activités.

En particulier, nous voulons protéger les données de nos clients, sous-traitants et fournisseurs, débiteurs, entre autres, contre la perte, les fuites, les erreurs, l'accès non autorisé ou le traitement illégal.

Nous souhaitons vous informer de la collecte et du traitement de vos données à caractère personnel dans notre application chatbot qui se trouve sur le site web d'EOS CONTENTIA ("chatbot") via [my.eos-contentia.be](https://my.eos-contentia.be) au moyen de la présente déclaration de confidentialité de l'application chatbot ("déclaration de confidentialité").

Nous vous demandons de lire attentivement cette déclaration de confidentialité, car elle contient des informations essentielles sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées dans le chatbot et dans quel but.

Les dispositions de traitement supplémentaires des déclarations de confidentialité suivantes s'appliquent également à la présente déclaration de confidentialité et doivent être lues ensemble et en complément de la présente déclaration de confidentialité :

- La déclaration de confidentialité pour le traitement des données à caractère personnel des débiteurs :

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-partner-portal-contentia.html>

- La déclaration de confidentialité de l'entreprise EOS CONTENTIA

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-contentia.html>

En communiquant vos données à caractère personnel, vous déclarez expressément avoir lu la présente déclaration de confidentialité et l'accepter expressément, ainsi que le traitement lui-même.

Nous vous rappelons que vous êtes responsable de toutes les données que vous nous fournissez et que nous nous fions à leur exactitude. Si vos données ne sont plus à jour, veuillez nous en informer immédiatement.

Vous n'êtes pas obligé de divulguer vos données à caractère personnel, mais vous comprenez que la fourniture de certains services ou la coopération deviennent impossibles si vous ne consentez pas à leur collecte et à leur traitement.

#### Sécurité de l'information

EOS CONTENTIA s'engage à se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE.

La direction d'EOS CONTENTIA reconnaît l'importance d'identifier et de protéger les actifs informationnels de l'organisation, en évitant la destruction, la divulgation inappropriée, la modification inappropriée ou l'utilisation non autorisée de toute information relative à ses clients, ses employés, ses prix, sa stratégie, sa gestion ou d'autres concepts connexes.

EOS CONTENTIA s'engage donc à développer, mettre en œuvre, maintenir et améliorer continuellement son système de gestion de la sécurité de l'information afin d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données à caractère personnel et des informations en général.

## **Déclaration de confidentialité**

Dernière mise à jour : AVRIL 2021

Votre vie privée est importante pour nous. La présente déclaration de confidentialité porte sur les informations que nous recueillons via notre chatbot. Elle explique quelles sont les données à caractère personnel que nous recueillons auprès de vous via le chatbot et comment le chatbot les utilise.

## **Responsable du traitement**

EOS CONTENTIA NV, dont le siège social est situé à :

FUTUR X CENTER, Boulevard de l'Industrie 54 K, 7700 Mouscron, Belgique, numéro d'entreprise 0454.609.009, est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Lors de la collecte et du traitement de vos données à caractère personnel, nous respectons la réglementation belge en matière de protection des données, ainsi que le Règlement général sur la Protection des Données (" RGPD ") à compter de son entrée en vigueur le 25 mai 2018.

## **De qui recueillons-nous les données via le chatbot ?**

- Données des utilisateurs du site web

*L'objectif essentiel du chatbot est de fournir des informations standard, non personnalisées, à tout utilisateur du chatbot qui a une question d'information générale ou qui a besoin d'aide et d'assistance pour trouver certaines informations. Il est également destiné à répondre aux questions personnelles de tout utilisateur, y compris celles des débiteurs ayant un dossier de recouvrement ouvert chez EOS-Contentia. Il est nécessaire de s'identifier et de soumettre des données à caractère personnel telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro de dossier etc... au chatbot si on souhaite utiliser ses services. L'utilisateur du chatbot est donc invité à fournir les données d'authentification requises afin de permettre à EOS-Contentia de fournir une solution de chat sûre et sécurisée.*

**Dès que l'utilisateur du site web soumet ses données à caractère personnel au chatbot, nous collectons et traitons l'identité, les coordonnées, l'adresse IP et toutes les autres données à caractère personnel que l'utilisateur du site web soumet librement au chatbot. Les finalités de ce traitement sont la fourniture d'aide, d'assistance et d'informations telles que décrites ci-dessus . Le fondement juridique du traitement est notre intérêt légitime à offrir des moyens de communication modernes et facilement accessibles.**

- Autres données

En plus des données à caractère personnel concernant l'utilisateur du chatbot, nous traitons également les données à caractère personnel d'autres personnes, si celles-ci sont soumises par l'utilisateur du chatbot. Nous insistons pour que l'utilisateur du chatbot ne soumette pas de telles données à caractère personnel d'autres personnes et nous supprimerons ces données si elles sont transférées de toute façon.

## **Données à caractère personnel que nous collectons**

EOS CONTENTIA collecte des données pour fonctionner efficacement et vous offrir les meilleures expériences avec nos services. Dans le cadre de votre interaction avec nous, EOS CONTENTIA peut collecter des données à caractère personnel que vous soumettez librement et volontairement, c'est-à-dire des informations qui identifient une personne ou qui se rapportent à une personne identifiable. Les données à caractère personnel peuvent inclure, sans s'y limiter, votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique.

### Types de données à caractère personnel

EOS CONTENTIA peut traiter et collecter les données à caractère personnel suivantes :

- votre identité et vos coordonnées (nom, titre, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone et de portable) ;
- numéro national (pour le recouvrement des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires) : inscriptions auprès de la Centrale des crédits aux particuliers (CCR).
- date de naissance
- compte bancaire
- Informations sur les dettes en cours, les contrats, les paiements effectués et non effectués, la correspondance échangée avec le débiteur.
- les informations complémentaires fournies directement par le débiteur à nos services, dans la mesure où elles sont pertinentes pour la procédure de recouvrement (pour l'évaluation et le traitement de votre dossier : les raisons du non-paiement sur la base des informations fournies par vous, telles que les circonstances individuelles ou familiales, les circonstances liées au travail, le fait que vous soyez en prison,...).
- informations financières pour l'analyse des risques : historique des paiements, informations sur vos dettes, revenus, solvabilité, rapports de visite
- données à caractère personnel communiquées volontairement, pour autant qu'elles soient pertinentes pour le dossier de recouvrement des créances.

### Méthode de collecte des données à caractère personnel

Ces données sont collectées directement auprès de l'utilisateur du site web :

- Insertion de données dans le chatbot

Le chatbot peut également recueillir d'autres informations par le biais de votre interaction avec lui, qui ne révèlent pas votre identité spécifique ou ne se rapportent pas directement à un individu. Ces autres informations peuvent inclure, sans s'y limiter, des informations sur le navigateur et l'appareil, des données collectées par le biais d'interactions électroniques automatisées, des données sur l'utilisation des applications, des informations démographiques, des informations géographiques ou de géolocalisation, des informations statistiques et agrégées.

Les informations statistiques ou agrégées ne permettent pas d'identifier directement une personne spécifique, mais elles peuvent être dérivées de données à caractère personnel.

Vous pouvez choisir les données que nous collectons. Lorsqu'il vous est demandé de fournir des données à caractère personnel, vous pouvez refuser.

EOS CONTENTIA ne collectera que les données à caractère personnel qui sont pertinentes pour les objectifs pour lesquels elles doivent être utilisées. EOS CONTENTIA prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que les données à caractère personnel sont pertinentes, exactes, complètes et actuelles pour l'utilisation prévue.

## **Notre utilisation des données à caractère personnel**

EOS CONTENTIA utilise les données collectées via le chatbot aux fins suivantes :

**Communications.** Nous utilisons les données que nous collectons pour vous adresser des communications via le chatbot.

**Informations.** Nous utilisons les données que nous collectons pour vous fournir des informations sur des sujets standard et des réponses à des questions standard.

**Aide et assistance.** En fournissant des communications et des informations par le biais du chatbot, nous vous apportons aide et assistance.

**Enrichissement de notre système de gestion du recouvrement des créances.** Nous insérons les informations relatives à votre dossier de recouvrement de créances dans notre système de gestion du recouvrement de créances. Il peut s'agir de l'insertion de nouvelles informations relatives à votre dossier de recouvrement ou de la mise à jour des informations existantes dans votre dossier de recouvrement.

A partir de ce moment, les informations insérées pourront être utilisées aux fins suivantes :

- Gestion du recouvrement des créances
  - Traitement des données des débiteurs et des créances en souffrance
  - Exécution des activités de recouvrement de dettes
  - Contacts par correspondance, téléphone, sms, chat
  - Contacts via le portail des débiteurs (en ligne My Eos Contentia)
- Activités de recouvrement de dettes
  - Mise en forme, impression et envoi de lettres aux débiteurs
  - Organiser et effectuer des visites à domicile chez les débiteurs afin de leur fournir des explications et de mener des négociations pour accélérer et faciliter le recouvrement.
- Ouverture de la procédure judiciaire
  - Faire appel à un avocat pour le recouvrement si cela doit se faire par décision de justice. Dans ce cas, l'avocat aura accès au dossier complet du débiteur.
- Dossiers transfrontaliers/internationaux
  - Traitement des données des débiteurs et des créances en souffrance
  - Exécution des activités de récupération
  - Faire appel à une société de recouvrement de créances étrangère pour le recouvrement. Dans ce cas, cette société de recouvrement aura accès au dossier complet du débiteur.
- Information du créancier
  - Rapport sur l'état et l'avancement du recouvrement des créances pour chaque débiteur
- Préservation, stockage et traitement via un logiciel spécial
  - La gestion des dossiers des débiteurs se fait dans un logiciel de gestion spécifique (application, base de données et sauvegardes).
- Analyse d'entreprise
  - L'utilisation de la base de données des débiteurs pour des analyses, des rapports, des statistiques et des prévisions dont la sortie est anonyme
  - L'utilisation de la base de données des débiteurs pour le reporting et la gestion internes ainsi que pour le reporting aux créanciers, sur la base d'une obligation contractuelle de reporting.
- Audit et contrôle
  - Obligation légale de communiquer les données à caractère personnel des débiteurs à des fins de contrôle public (comptabilité, fiscalité, législation sur la prévention, la surveillance et la détection de la fraude, du blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles).
- Suppression et destruction des données à caractère personnel après la période de conservation applicable au traitement spécifique.
- Transmission à la centrale des crédits aux particuliers
  - Pour les créances bancaires ou de crédit, les données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de notre obligation légale de notification à la centrale des crédits aux particuliers sur la base de l'arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la centrale des crédits aux particuliers.
- Améliorer nos procédures de recouvrement des créances

- les activités de recherche dans la base de données des débiteurs
- les évaluations concernant le comportement de paiement
- Développement de nos activités de recouvrement de créances
  - La dépersonnalisation des données des débiteurs afin de développer les activités.
- Sécuriser nos activités de recouvrement de créances
  - Utilisation des données à caractère personnel des débiteurs pour les sécuriser et pour développer et adapter des tests appropriés de notre système informatique.
- Gestion informatique
  - stockage, sauvegarde, suppression des données,...

Pour cette partie du traitement de vos données à caractère personnel, veuillez également consulter :

- la déclaration de confidentialité pour le traitement des données à caractère personnel des débiteurs :

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-partner-portal-contentia.html>

- La déclaration de confidentialité de l'entreprise EOS CONTENTIA

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-contentia.html>

### Pourquoi nous partageons les données à caractère personnel

Nous partageons vos données à caractère personnel dans le cas où nous avons une obligation légale de le faire et dans d'autres cas avec votre consentement ou si cela est nécessaire pour réaliser une transaction ou fournir un service ou un produit que vous avez demandé ou autorisé. En outre, nous partageons les données à caractère personnel entre les sociétés affiliées et les entités contrôlées par EOS CONTENTIA. Nous partageons également des données à caractère personnel avec des fournisseurs, des processeurs ou des agents travaillant pour notre compte aux fins décrites dans la présente déclaration. Enfin, nous accèderons, transférerons, divulguerons et préserverons les données à caractère personnel, y compris votre contenu, lorsque nous pensons de bonne foi que cela est nécessaire pour :

- se conformer à la législation en vigueur ou répondre à une procédure légale valide, y compris celle émanant d'organismes d'application de la loi ou d'autres organismes gouvernementaux ;
- protéger nos clients, par exemple pour prévenir le spam ou les tentatives de fraude des utilisateurs de nos services, ou pour aider à prévenir la perte de vie ou les blessures graves de quiconque ;
- exploiter et maintenir la sécurité de nos services, y compris pour prévenir ou arrêter une attaque sur nos systèmes ou réseaux informatiques ; ou
- protéger les droits ou la propriété d'EOS CONTENTIA

### Sous-traitants

Nom	Activité de traitement des données	Déclaration de confidentialité	Lieu de stockage des données à caractère personnel	Lieu de traitement des données à caractère personnel
BOOST AI	Application Chatbot sur le site web d'EOS Contentia	Cookies et confidentialité (boost.ai)	Amazon Web Services, instance d'hébergement UE	Amazon Web Services, instance d'hébergement UE

## Où stockons-nous et traitons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel recueillies par EOS CONTENTIA peuvent être stockées et traitées dans votre région ou dans tout autre pays où EOS CONTENTIA ou ses sociétés affiliées, filiales ou prestataires de services disposent d'installations. Nous prenons des mesures pour nous assurer que les données que nous collectons dans le cadre de la présente déclaration de confidentialité sont traitées conformément aux dispositions de la présente déclaration et aux exigences de la loi applicable, quel que soit le lieu où se trouvent les données.

Lorsque nous transférons des données à caractère personnel de l'Espace économique européen vers d'autres pays, nous utilisons divers mécanismes juridiques, notamment des contrats, pour nous assurer que vos droits et protections voyagent avec vos données.

## Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? Conservation des données à caractère personnel

EOS CONTENTIA conserve les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour fournir le service de chatbot ou à d'autres fins essentielles telles que le respect de nos activités de recouvrement de créances, les obligations légales, la résolution des litiges et l'application de nos accords.

Pour cette partie du traitement de vos données à caractère personnel, veuillez également visiter :

- La déclaration de confidentialité pour le traitement des données à caractère personnel des débiteurs :

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-partner-portal-contentia.html>

- La déclaration de confidentialité de l'entreprise EOS CONTENTIA

<https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-contentia.html>

## Sécurité des données à caractère personnel : Mesures techniques et organisationnelles

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter vos données à caractère personnel à un niveau de sécurité adéquat et pour les protéger contre la destruction, la perte, la falsification, l'altération, l'accès non autorisé ou la notification accidentelle à des tiers, ainsi que contre tout autre traitement non autorisé de ces données.

En aucun cas, EOS CONTENTIA ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation incorrecte ou illégale de données à caractère personnel par un tiers.

EOS CONTENTIA s'engage à protéger la sécurité de vos données à caractère personnel. Nous utilisons diverses technologies et procédures de sécurité pour aider à protéger vos données à caractère personnel contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.

EOS CONTENTIA s'engage également à réduire les risques d'erreur humaine, de vol, de fraude et de mauvaise utilisation des installations d'EOS CONTENTIA. Les efforts d'EOS CONTENTIA comprennent la sensibilisation du personnel aux politiques de sécurité et la formation des employés à la mise en œuvre des politiques de sécurité. Les employés d'EOS CONTENTIA sont tenus de préserver la confidentialité des données. Les obligations des employés comprennent des accords de confidentialité écrits, des formations régulières sur la protection des informations et le respect des politiques de l'entreprise concernant la protection des informations confidentielles.

EOS CONTENTIA évalue et répond rapidement aux incidents qui créent des soupçons de traitement non autorisé de données. Si EOS CONTENTIA détermine que vos données ont été détournées (y compris par un employé d'EOS CONTENTIA) ou acquises de manière illicite par un tiers, EOS CONTENTIA vous signalera rapidement ce détournement ou cette acquisition.

EOS CONTENTIA effectuera des audits de conformité annuels. Tout employé qui, selon EOS CONTENTIA, viole la présente déclaration de confidentialité fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Tout agent ou tiers qui enfreint la présente déclaration de confidentialité sera en violation substantielle de tous les accords conclus avec EOS CONTENTIA et devra défendre et indemniser EOS CONTENTIA contre les réclamations liées à ces violations.

**Vos droits en tant que personne concernée : Vous avez le droit d' accéder à vos données à caractère personnel et de les contrôler !**

Sur demande, EOS CONTENTIA accordera aux personnes un accès raisonnable aux données à caractère personnel qu'elle détient à leur sujet. En outre, EOS CONTENTIA prendra des mesures raisonnables pour permettre aux personnes de corriger, modifier ou supprimer les informations dont il est démontré qu'elles sont inexactes ou incomplètes.

Conformément et sous réserve des conditions de la loi belge sur la protection de la vie privée et des dispositions du Règlement général sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez des droits suivants :

Droit d'accès et d'inspection : vous avez le droit de consulter gratuitement les données que nous détenons à votre sujet et de vérifier à quoi elles servent.

Droit de rectification : vous avez le droit d'obtenir la rectification (correction) de vos données à caractère personnel incorrectes, ainsi que de compléter des données à caractère personnel incomplètes.

Droit d'effacement ou de limitation : vous avez le droit de nous demander d'effacer ou de limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans les circonstances et les conditions prévues par le Règlement général sur la protection des données. Nous pouvons refuser l'effacement ou la limitation des données à caractère personnel qui nous sont nécessaires pour remplir une obligation légale, l'exécution du contrat ou notre intérêt légitime, et ce aussi longtemps que ces données sont nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Droit à la transférabilité/portabilité des données : Vous avez le droit d'obtenir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies dans un format structuré, commun et lisible par machine. Vous avez le droit de transférer ces données à un autre responsable du traitement des données.

Droit d'opposition : vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons sérieuses et légitimes.

Droit de retrait du consentement : Si le traitement des données à caractère personnel est basé sur un consentement préalable, vous avez le droit de révoquer ce consentement. Ces données à caractère personnel ne seront alors traitées que si nous avons une autre base légale pour le faire.

Décisions automatiques et profilage : Nous confirmons que le traitement des données à caractère personnel n'inclut pas le profilage et que vous ne serez pas soumis à des décisions entièrement automatisées.

Vous pouvez exercer les droits susmentionnés en contactant EOS CONTENTIA via [Privacy@eos-contentia.be](mailto:Privacy@eos-contentia.be).

Nous nous efforçons de traiter vos données à caractère personnel de manière prudente et légitime, conformément à la réglementation applicable. Néanmoins, si vous estimez que vos droits ont été violés et si vous ne trouvez pas de réponse à vos préoccupations au sein de notre entreprise, vous êtes libre de déposer une plainte auprès de :

L' Autorité de Protection des Données

Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles

+32 (0)2 274 48 00

+32 (0)2 274 48 35

[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Vous pouvez en outre vous adresser à un tribunal si vous estimez que vous subissez un préjudice du fait du traitement de vos données à caractère personnel.

### **Contrôles basés sur le navigateur**

Les contrôles pertinents des cookies basés sur le navigateur sont décrits dans notre déclaration sur les cookies qui se trouve à l'adresse suivante : (lien vers la déclaration de cookies Url).

### **Modifications de la présente déclaration de confidentialité**

Nous mettrons à jour cette déclaration de confidentialité si nécessaire pour refléter les commentaires des clients et les modifications apportées à nos produits ou services. Lorsque nous publierons des modifications de la présente déclaration, nous réviserons la date de " dernière mise à jour " en haut de la déclaration. Si des modifications importantes sont apportées à la déclaration ou à la manière dont EOS CONTENTIA utilisera vos données à caractère personnel, nous vous en informerons soit en publiant de manière visible un avis de ces modifications avant leur entrée en vigueur, soit en vous envoyant directement une notification. Nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente déclaration de confidentialité pour savoir comment EOS CONTENTIA protège vos informations.

### **Comment nous contacter**

Si vous avez un problème de confidentialité ou une question concernant la protection des données EOS CONTENTIA , veuillez nous contacter en utilisant les informations de contact suivantes.

EOS-Contentia a nommé un délégué à la protection des données (DPD) :

Courriel : [Privacy@eos-contentia.be](mailto:Privacy@eos-contentia.be)

Adresse postale : Industriëlaan 54K, 7700 Mouscron/Mouscron, Belgique

Si, après avoir lu la présente déclaration de confidentialité, vous avez d'autres questions ou commentaires concernant la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez contacter notre DPD.

Nous répondrons aux questions ou aux préoccupations dans un délai de 30 jours :

Courriel : [Privacy@eos-contentia.be](mailto:Privacy@eos-contentia.be)