

Déclaration de protection des données - partenaires

Dernière mise à jour: Octobre 2023

Introduction

EOS Contentia Belgium NV/SA, dont le siège social est situé à FUTUR X CENTER, Boulevard Industriel 54 K 7700, Mouscron, BELGIQUE, numéro d'entreprise/VAT BE 0454.609.009, M.A.E. - 206729 (ci-après dénommée "EOS Contentia"), est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Vous pouvez nous joindre par téléphone au +32 56 39 17 11. Notre administrateur délégué est Mme Martine T'Jampens.

Nous vous conseillons de lire la déclaration cookies pour comprendre comment EOS CONTENTIA BELGIUM SA/NV collectera, transférera, divulguera, traitera et utilisera vos données à caractère personnel via les cookies lors de l'utilisation du site web d'EOS Contentia. La déclaration cookies d'EOS Contentia complète la déclaration sur la protection des données.

EOS Contentia respecte la protection des données à caractère personnel, la vie privée des individus et apprécie la confiance de ses clients, débiteurs, employés, fournisseurs, contractants, partenaires commerciaux et du public en général.

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, de nos débiteurs, de notre personnel, de nos sous-traitants et de nos fournisseurs, entre autres, contre la perte, les fuites, les erreurs, l'accès non autorisé ou le traitement illégal.

Nous souhaitons vous informer sur la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel par le biais de cette déclaration de protection des données.

La présente déclaration de protection des données porte sur les informations que nous recueillons auprès de nos partenaires dans le cadre de nos services de recouvrement de créances. Elle explique quelles données à caractère personnel nous collectons auprès de vous et comment nous les utilisons. La déclaration de protection des données d'EOS Contentia est disponible ici <https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-contentia>. Cette déclaration de protection des

données de l'entreprise complète la présente déclaration de protection des données pour les partenaires.

Nous vous demandons de lire attentivement la présente déclaration de protection des données, car elle contient des informations essentielles sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées et dans quel but. Vous n'êtes pas obligé de divulguer vos données à caractère personnel, mais vous comprenez que la fourniture de certains services, d'une assistance aux débiteurs ou aux clients ou d'une autre assistance devient impossible si vous ne consentez pas à la collecte et au traitement de ces données.

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

1 Protection des données

Cette déclaration de protection des données a été préparée en application du Règlement général sur la protection des données (" GDPR ") plus spécifiquement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en vigueur le 25/05/2018 ainsi que la loi belge sur la protection des données à caractère personnel (la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel du 30 juillet 2018). EOS Contentia s'engage à être conforme au Règlement général sur la protection des données de l'UE et à la législation locale en matière de protection des données en Belgique. Pour plus d'informations sur les lois applicables en matière de protection des données, veuillez consulter : <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

2 Sécurité de l'information

La direction d'EOS Contentia reconnaît l'importance d'identifier et de protéger l'information 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 débiteurs, 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 de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données à caractère personnel et de l'information en général.

Rapport d'erreur ou de vulnérabilité

Malgré le soin que nous apportons à la sécurisation de nos systèmes, des erreurs ou des vulnérabilités peuvent survenir. Si vous constatez une erreur ou une vulnérabilité, veuillez-nous en informer afin que nous puissions y remédier. Vous pouvez signaler un problème de sécurité à notre délégué à la protection des données : privacy@eos-contentia.be

Cookies

Le contrôle des cookies est décrit dans notre déclaration sur les cookies <https://be.eos-solutions.com/fr/cookie-statement-contentia>.

Définitions :

- Client/Partenaire : les entreprises qui confient à EOS Contentia un contrat de service pour le recouvrement de créances ou qui lui vendent un portefeuille de créances.
- Débiteur : le débiteur de la dette vis-à-vis soit le client/partenaire dans le cas d'un contrat de service de recouvrement de créances, soit EOS Contentia dans le cas d'un transfert de créances.

3 Après de qui collectons-nous des données ?

Une société de recouvrement de créances peut recouvrer des créances selon deux scénarios :

1° en tant que prestataire de services pour les créanciers

Nos clients ou partenaires, les créanciers, confient à notre entreprise le recouvrement de leurs créances impayées sur des débiteurs (débiteurs). Notre entreprise offre aux débiteurs la possibilité de payer leurs dettes par le biais d'un règlement à l'amiable, sans aucune procédure judiciaire. Si le débiteur ne le fait pas, une procédure judiciaire peut encore être engagée pour le recouvrement de la créance.

2° en tant que mandant ou cessionnaire dans le cadre d'un contrat, notamment pour la gestion et le recouvrement de créances lorsque EOS Contentia a repris un portefeuille de créances d'un créancier.

Afin d'établir et de maintenir le contact avec notre client, notre client/partenaire, le créancier des créances, nous traitons les données à caractère personnel des personnes de contact, des représentants légaux ou des contacts internes qui nous ont été désignés par notre client (ci-après dénommés collectivement "contacts clients").

Le traitement des données à caractère personnel des contacts clients est effectué sur la base de :

- Gestion des comptes :
 - L'exécution d'une obligation contractuelle à l'égard du créancier
- Gestion des contrats :
 - L'exécution d'une obligation contractuelle à l'égard du créancier
- Facturation :
 - L'exécution d'une obligation contractuelle à l'égard du créancier
- Rapports et analyses :
 - Exécution d'une obligation contractuelle envers un créancier
 - L'intérêt légitime d'EOS Contentia à optimiser les procédures de recouvrement et à évaluer la (les) dette(s) impayée(s) dans le cadre d'un transfert de dette.
- Audit et contrôle :
 - Par le client : exécution d'une obligation contractuelle envers le créancier ;

- Par les autorités publiques : obligation légale
- Pour toutes les autres opérations de traitement : l'intérêt justifié d'EOS-Contentients, qui consiste en
 - Améliorer les procédures de récupération,
 - Organiser le recouvrement des dettes plus rapidement, plus efficacement et à moindre coût

EOS Contentia en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel

EOS Contentia est un prestataire de services qui décide uniquement des ressources qu'il déploie et de la manière dont les dossiers de recouvrement sont traités pour le compte du créancier. EOS Contentia tient le créancier informé de l'état d'avancement du recouvrement et est rémunéré par le créancier pour ses services. Le créancier détermine la finalité (recouvrement des créances) du traitement et reste propriétaire de la créance.

EOS Contentia en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel

EOS Contentia agit en tant que créancier, propriétaire de la créance, en cas de cession de créances. Dans ce cas, EOS Contentia est le responsable du traitement qui détermine la finalité et la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées.

4 Quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et traitons ?

EOS Contentia traite les données à caractère personnel suivantes des contacts clients dans le cadre d'un contrat de service pour le recouvrement de créances ou le transfert d'un portefeuille de créances :

- votre identité et
- les coordonnées professionnelles (nom, titre, adresse de l'entreprise, adresse électronique professionnelle, téléphone et numéro de portable professionnels, fonction et titre de la fonction) ;

Nous ne traitons pas de catégories particulières de données à caractère personnel concernant les contacts avec les clients.

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.

5 Comment recueillons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous collectons des données à caractère personnel de différentes manières, directement auprès de vous :

- ✓ Lorsque vous nous communiquez vos données à caractère personnel verbalement ou par écrit ;
- ✓ Lorsque vous visitez notre site web ;
- ✓ Lorsque vous créez un compte partenaire et utilisez ce service, directement ou indirectement ;
- ✓ Lorsque vous nous contactez via un formulaire web ;
- ✓ Lorsque vous nous contactez par e-mail, chat(bot), médias sociaux ou téléphone ;

Nous recueillons ainsi des données à caractère personnel lorsque vous nous les communiquez verbalement, lorsque vous nous envoyez des documents et lorsque vous le faites numériquement, ainsi que lorsque nous les recherchons par le biais de canaux publics (tels que le Moniteur belge, la Banque-Carrefour des entreprises, la Banque nationale, etc.

EOS Contentia peut également collecter d'autres informations par le biais de votre interaction avec nous et avec des sites web n'appartenant pas à EOS Contentia, qui ne révèlent pas votre identité spécifique ou qui ne sont pas directement liées à un individu. Les 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, ainsi que 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.

6 Comment EOS Contentia utilise vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel de différentes manières et à des fins diverses. Lors du traitement, nous ne traitons que les données à caractère personnel qui sont nécessaires aux fins prévues. Les finalités pour lesquelles nous traitons les données peuvent varier en fonction de la personne dont nous traitons les données à caractère personnel et de la personne au sujet de laquelle nous traitons les données à caractère personnel.

- Gestion du recouvrement des créances
 - Contacts par correspondance, téléphone, courrier électronique
 - Contacts via le portail client (en ligne)
- Information du créancier
 - Rendre compte de l'état et de l'avancement du recouvrement de la dette pour chaque débiteur
- Conservation, stockage et traitement au moyen d'un logiciel spécial

- La gestion des contacts clients se fait dans un logiciel de gestion spécifique (application, base de données et sauvegardes).
- Audit et contrôle
 - Obligation légale de communiquer les données à caractère personnel du contact client à des fins de contrôle public (comptabilité, fiscalité, législation sur la prévention, le contrôle et la détection de la fraude, du blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles).
- Effacement et destruction des données à caractère personnel après la période de conservation applicable au traitement spécifique.

7 Profilage et enregistrement

Nous confirmons que le traitement des données à caractère personnel n'inclut pas le profilage et que vous n'êtes pas soumis à des décisions entièrement automatisées.

Lorsque vous contactez EOS Contentia par téléphone, cet appel téléphonique peut être enregistré. Nous enregistrons ces appels téléphoniques pour des raisons de formation, de qualité et de sécurité. Seul un nombre limité d'employés du service clientèle a accès aux enregistrements. Les enregistrements téléphoniques sont automatiquement effacés après 30 jours.

8 Pourquoi nous partageons des données à caractère personnel

EOS Contentia peut transmettre les données à caractère personnel des contacts clients :

- Pour les audits et les contrôles
 - L'autorité compétente
- Autorités judiciaires
 - Lutte contre la fraude
 - Obligation légale

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

Les données à caractère personnel collectées par EOS Contentia peuvent être stockées et traitées dans l'Union européenne (en particulier en Belgique, en France et en Allemagne) ou dans tout autre pays où EOS Contentia ou ses affiliés, filiales, partenaires d'externalisation ou fournisseurs de services disposent d'installations. Nous prenons des mesures pour garantir que les données que nous recueillons en vertu de la présente déclaration de protection des données sont traitées conformément aux dispositions de la présente déclaration et aux exigences de la législation applicable, quel que soit l'endroit 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, y compris des contrats (Clauses contractuelles types de l'UE), pour aider à garantir vos droits et les protections liées à vos données à caractère personnel.

10 Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conserverons vos données à caractère personnel :

- o tant qu'elles sont nécessaires à la réalisation de l'objectif légitime pour lequel elles ont été obtenues, par exemple, pour garantir de bonnes pratiques de récupération

Toutes les données à caractère personnel du contact client sont conservées pendant la période où le contact client est désigné comme notre contact par le créancier. Si le créancier nous fournit un autre contact client, le contact client précédent est supprimé.

À des fins statistiques, analytiques et d'intelligence économique, nous ne conserverons que les données anonymes ou pseudonymisées après cette période de conservation.

11 Mesures techniques et organisationnelles

Nous prenons des mesures pour garantir que les données à caractère personnel que nous collectons en vertu de la présente déclaration de protection des données sont traitées conformément aux dispositions de la présente déclaration de protection des données et aux exigences de la législation applicable, quel que soit l'endroit où se trouvent les données à caractère personnel. Nous prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre toute manipulation accidentelle ou délibérée, perte partielle ou totale, destruction ou accès par des tiers non autorisés. Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter vos données à caractère personnel avec un niveau de sécurité adéquat et pour les protéger contre la destruction, la perte, la falsification, l'altération, l'accès non autorisé ou la divulgation accidentelle à des tiers, ainsi que contre tout autre traitement non autorisé de ces données à caractère personnel.

Le site be.eos-solutions.com utilise le protocole SSL (secure socket layer) en combinaison avec le niveau de cryptage le plus élevé supporté par votre navigateur. Il s'agit généralement d'un cryptage de 256 bits. Si votre navigateur ne prend pas en charge le cryptage 256 bits, la technologie 128 bits v3 le remplacera. La transmission cryptée d'une page web individuelle sur l'internet est indiquée par l'icône de la clé fermée ou du cadenas dans la barre d'état inférieure de votre navigateur.

EOS Contentia s'engage à protéger la sécurité de vos données à caractère personnel. Nous utilisons diverses technologies et procédures de sécurité pour protéger vos informations personnelles 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 d'utilisation abusive des installations d'EOS Contentia. Les efforts d'EOS Contentia consistent notamment à sensibiliser le personnel aux politiques de sécurité et à le former à leur mise en œuvre.

Les employés d'EOS Contentia sont tenus de préserver la confidentialité des données. Les obligations des employés comprennent des accords de confidentialité écrits, une formation régulière sur la protection de l'information et le respect des politiques de l'entreprise concernant la protection des informations confidentielles.

EOS Contentia évalue et réagit rapidement aux incidents qui font suspecter un traitement non autorisé des données à caractère personnel. Si EOS Contentia détermine que vos données à caractère personnel ont été utilisées de manière abusive (y compris par un employé d'EOS Contentia) ou obtenues de manière illicite par un tiers, EOS Contentia vous informera immédiatement de cette utilisation abusive ou de cette violation de données.

EOS Contentia effectuera des audits de conformité sur une base annuelle. Tout employé surpris par EOS Contentia en train de ne pas respecter la politique de protection des données est en infraction avec la déclaration de protection des données et fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Tout tiers qui violerait la présente déclaration de protection des données sera tenu, en vertu de tous les accords conclus avec EOS Contentia, d'indemniser EOS Contentia et de la dégager de toute responsabilité en cas de réclamation liée à de telles violations.

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.

Toutefois, EOS Contentia ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation incorrecte ou illégale de données à caractère personnel par un tiers.

12 Vos droits en tant que personne concernée : vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel et les contrôler !

Conformément et sous réserve des conditions de la loi de mise en œuvre du règlement général sur la protection des données 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 quelles fins elles sont utilisées.
- *Droit de rectification* : vous avez le droit d'obtenir la rectification (correction) de vos données à caractère personnel incorrectes, ainsi que de compléter les 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 de toute donnée à caractère personnel qui nous est nécessaire 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 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.
- *Droit d'opposition* : vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons sérieuses et légitimes. Veuillez toutefois noter que vous ne pouvez pas vous opposer au traitement 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 de retrait du consentement* : Si le traitement des données à caractère personnel est fondé sur un consentement préalable, vous avez le droit de révoquer ce consentement. Ces données à caractère personnel ne seront alors traitées que si nous disposons d'une autre base juridique pour le faire.
- *Décisions automatiques et profilage* : Vous pouvez vous opposer au profilage et aux décisions entièrement automatisées.

Vous pouvez exercer les droits susmentionnés en contactant EOS Contentia à l'adresse suivante : privacy@eos-contentia.be.

13 Délégué à la protection des données : Comment nous contacter

Si vous avez un problème de confidentialité ou une question à poser au délégué à la protection des données d'EOS Contentia, veuillez nous contacter à l'adresse électronique suivante : privacy@eos-contentia.be. Nous répondrons aux questions ou préoccupations dans un délai de 30 jours :

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 d'introduire une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données :

Autorité de protection des données

Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles

Tél +32 (0)2 274 48 00

Fax +32 (0)2 274 48 35

Courriel : contact@apd-gba.be

<https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

Vous pouvez également vous adresser à un tribunal si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel vous cause un préjudice.

14 Nous contacter

Vous pouvez contacter EOS Contentia à tout moment si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide (voir le panneau "Informations juridiques" sur le site web d'EOS Contentia). Afin d'améliorer nos services, les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées ou écoutées par un autre membre de l'équipe.

Nous ferons tout notre possible pour résoudre le problème dans les plus brefs délais.

15 Modifications de la présente déclaration de protection des données

Nous mettrons à jour la présente déclaration de protection des données lorsque cela sera nécessaire pour tenir compte des réactions des clients et des modifications apportées à nos services. Lorsque nous publierons des modifications à la présente déclaration de protection des données, nous réviserons la date de "dernière mise à jour" en haut de la déclaration de protection des données. En cas de modification importante de la déclaration de protection des données ou de la manière dont EOS Contentia utilisera vos données à caractère personnel, nous vous en informerons soit en affichant de manière visible un avis de modification avant qu'elle ne prenne effet, soit en vous envoyant directement une notification. Nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente déclaration de protection des données pour savoir comment EOS Contentia protège vos informations.