

# Déclaration de protection des données - Débiteurs

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 Directeur Général est Mme Martine T'Jampens.

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

La déclaration sur les cookies d'EOS Contentia peut être consultée ici : <https://be.eos-solutions.com/fr/cookie-statement-contentia> . Cette déclaration sur les cookies complète la déclaration sur la protection des données.

EOS Contentia respecte la protection des données personnelles, la vie privée des individus et apprécie la confiance de ses clients, de ses débiteurs, de ses employés, de ses fournisseurs, de ses sous-traitants, de ses partenaires commerciaux et du grand public.

C'est pourquoi EOS Contentia s'efforce de collecter, d'utiliser et de divulguer les données personnelles 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 les pertes, 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 personnelles par le biais de la présente déclaration de protection des données.

La présente déclaration de protection des données porte sur les informations que nous recueillons auprès des débiteurs dans le cadre de nos services de recouvrement de créances. Elle explique quelles données personnelles nous collectons auprès de vous et comment nous les utilisons. La déclaration de protection des données de l'entreprise d'EOS Contentia peut être consultée 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 débiteurs.

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 personnelles sont traitées et dans quel but. Vous n'êtes pas obligé de divulguer vos données personnelles, mais vous comprenez que la fourniture de certains services, de débiteurs ou de soutien à la clientèle ou d'autres formes d'assistance devient impossible si vous ne consentez pas à leur collecte et à leur traitement.

Nous vous rappelons que vous êtes responsable de toutes les données personnelles que vous nous fournissez et que nous nous fions à leur exactitude. Si vos données personnelles 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 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 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 personnelles 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](mailto: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, 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 ou d'un transfert de crédit à la consommation.
- Bénéficiaire d'une garantie commerciale : personne ayant droit à une garantie commerciale dans le cadre d'accords commerciaux d'achat/vente de marchandises.

### **3 Auprès 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 (y compris les créances de crédit à la consommation) lorsque EOS Contentia a repris un portefeuille de créances d'un créancier.

Le traitement des données à caractère personnel des débiteurs est effectué sur la base des éléments suivants :

- Si le recouvrement est amiable : l'activité de recouvrement de créances telle que permise et réglementée par la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des créances des consommateurs ;
- Si le recouvrement ne se fait pas à l'amiable (par exemple sur base d'un jugement, d'une décision de justice ou d'un acte notarié) : L'intérêt légitime d'EOS Contentia à recouvrer la créance qui lui a été confiée par le créancier ou qui lui a été vendue par le créancier. Le créancier a un intérêt légitime à recouvrer la créance auprès du débiteur. Elle respecte les intérêts des deux parties.
- Rapports et analyses :
  - Exécution d'une obligation contractuelle envers un créancier

- l'importance justifiée d'EOS Contentia dans l'optimisation des procédures de recouvrement et l'évaluation de la (des) créance(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 tous les autres traitements : l'intérêt justifié d'EOS Contentia, à savoir
  - améliorer les procédures de récupération,
  - renforcer la sécurité des bureaux et des systèmes,
  - organiser le recouvrement des dettes plus rapidement, plus efficacement et à moindre coût
  - le contrôle et le traitement du fonctionnement optimal et de la sécurité de tous les logiciels et systèmes informatiques.

3° en tant que mandant ou cessionnaire dans le cadre d'un contrat commercial de vente/achat repris par EOS Contentia en vertu duquel l'acheteur a droit à une garantie commerciale sur les biens achetés qui est encore active.

Le traitement des données à caractère personnel des bénéficiaires est effectué sur la base des éléments suivants :

- Exécution d'une obligation contractuelle : sur la base du contrat de vente/achat acquis par EOS Contentia et des dispositions relatives à la garantie commerciale contenues dans ce contrat ;
- Pour tous les autres traitements : l'intérêt justifié d'EOS Contentia, à savoir
  - améliorer les procédures de gestion de la garantie,
  - renforcer la sécurité des bureaux et des systèmes,
  - organiser la gestion de la garantie de manière plus rapide, plus efficace et moins coûteuse
  - le contrôle et le traitement du fonctionnement optimal et de la sécurité de tous les logiciels et systèmes informatiques.

## **4 Quelles sont les données personnelles que nous collectons et traitons ?**

EOS Contentia traite les données personnelles suivantes des débiteurs fournies et transférées par le créancier dans le cadre d'un contrat de service de recouvrement de créances ou d'un transfert de portefeuille de créances :

- Votre identité et vos coordonnées (nom, titre, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone et de portable) ;
- Date de naissance, âge
- Genre
- Numéro de compte bancaire et informations bancaires

- Informations sur les dettes en cours, les contrats, les paiements effectués et non effectués, la correspondance échangée avec le débiteur
- Informations supplémentaires 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 réfléchi de votre dossier : raisons du non-paiement basées sur des informations fournies par vous, telles que des circonstances individuelles ou familiales, des circonstances liées au travail...).
- Informations financières pour l'analyse des risques : historique des paiements, informations sur vos dettes, revenus, solvabilité, rapports de visite.

Pour les débiteurs de crédits à la consommation qui ne sont pas encore totalement remboursés, nous pouvons également procéder à un traitement :

- Identification et coordonnées (nom complet, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique...)
- Numéro national (pour le recouvrement des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires) : inscriptions au Registre central des crédits aux particuliers (RCC).
- Données financières relatives au dossier de crédit
- Dette et encours de la dette
- Données de transaction, historique des paiements, comportement de paiement
- Numéro de compte bancaire et informations bancaires
- Informations sur l'état civil (marié, divorcé), la situation familiale
- Contrat de crédit
- Informations AML, statut PEP, notation AML
- Informations sur la mise sous tutelle du débiteur

Pour les débiteurs d'achats impayés dans le cadre d'un contrat de vente/achat transféré à EOS Contentia et pour les bénéficiaires d'une garantie commerciale dans le cadre d'un contrat de vente/achat de marchandises, nous pouvons également traiter les données :

- Contrat d'achat
- Factures et factures impayées
- Dette et encours de la dette
- Données de transaction, historique des paiements, comportement de paiement
- Numéro de compte bancaire et informations bancaires
- Informations sur la garantie et état de la garantie à fournir

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. Si vous ne le faites pas (par exemple, si vous ne mettez pas à jour vos coordonnées (comme une nouvelle adresse, un nouveau courriel ou un nouveau numéro de téléphone)), nous demanderons ces données à des tiers ou aux services publics autorisés à les fournir.

EOS Contentia est ainsi en mesure de traiter de nouvelles données relatives aux débiteurs au travers des contacts qu'elle entretient avec eux (correspondance, téléphone, SMS, chat, conversations personnelles, etc.) Vous n'êtes pas obligé de fournir des données personnelles

supplémentaires, mais vous comprenez que la résolution de votre dossier de dettes devient plus difficile, voire impossible, si vous ne consentez pas à leur collecte et à leur traitement.

En principe, nous préférons ne pas traiter des catégories particulières de données à caractère personnel (données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, et le traitement de données concernant votre santé). Vous êtes libre de décider de nous fournir ou non des informations personnelles relatives à votre santé, votre handicap et/ou votre vie privée lorsque cela affecte votre capacité à payer vos dettes. Sur la base de ces informations, nous pourrions, si nécessaire, adapter le recouvrement à votre situation et en tenir compte pour un plan de remboursement. Dans ce cas, ces informations ne seront utilisées que pendant la durée de l'évaluation de votre situation personnelle ou jusqu'à ce que vous ne nous autorisiez plus à les traiter ou pendant la durée nécessaire à l'introduction, à l'exercice ou à la défense d'une action en justice.

## **5 Comment recueillons-nous vos données personnelles ?**

Nous recueillons des données personnelles 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 utilisez notre chatbot/voicebot ;
- ✓ Lorsque vous créez un compte débiteur et que vous 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 ;
- ✓ Lorsque vous êtes en contact avec des prestataires de services tiers tels que des centres d'appel ou des huissiers de justice mandatés par nous ;

Nous recueillons ainsi des données personnelles 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 personnelles

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
  - Traitement des données des débiteurs et des dettes en cours
  - Exécution des activités de recouvrement
  - Contacts par correspondance, téléphone, sms, chat
  - Contacts via le portail du débiteur (en ligne My Eos Contentia)
- Activités de récupération
  - 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 en vue d'accélérer et de faciliter le recouvrement.
- Gestion de la garantie
  - Recevoir et analyser votre demande de garantie dans le cadre d'un contrat d'achat/vente de biens.
  - vous diriger vers le fabricant des biens pour obtenir l'exécution de la garantie.
  - Assurez le suivi de votre demande de garantie et donnez votre avis.
  - Fournir des informations sur les droits conférés par la garantie.
- Ouverture d'une 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 dettes en cours.
  - Exécution des activités de recouvrement.
  - 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
  - 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 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 à des fins d'analyse, de rapport, de statistiques et de prévisions dont les résultats sont anonymes.
  - L'utilisation de la base de données des débiteurs à des fins d'information et de gestion internes ainsi que pour l'information des créanciers, sur la base d'une obligation contractuelle d'information.
- Audit et contrôle
  - Obligation légale de communiquer les données personnelles des débiteurs 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.
- Transmission au registre central 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 portant réglementation de 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.
  - l'enregistrement et l'analyse des appels téléphoniques enregistrés par nos agents auprès de la comptabilité clients à des fins de coaching et de formation.
- Développement de nos activités de recouvrement de créances
  - La dépersonnalisation des données du débiteur afin de développer des activités.
- Sécuriser nos activités de recouvrement de créances
  - Utilisation des données personnelles des débiteurs pour les sécuriser et pour développer et adapter des tests appropriés de notre système informatique.
- Gestion des technologies de l'information
  - stockage, sauvegarde, suppression des données, ...

## 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 les données personnelles

EOS Contentia peut transmettre les données personnelles des débiteurs à :

- Pour le recouvrement de créances proprement dit
  - le créancier
  - personnel de collecte
  - tribunaux
  - huissiers
  - avocats
  - l'assistant social/le centre public d'aide sociale (OCWM/CPAS) (dans le cas d'un règlement collectif de dettes)
  - les autres prestataires de services impliqués dans le processus de recouvrement de la dette



- à des prestataires de services tiers offrant des services de soutien en matière de recouvrement de créances, de crédit ou de gestion de la garantie, tels que des prestataires de services ou des huissiers de justice
- Systèmes informatiques
  - Fournisseurs de services informatiques pour l'hébergement et la sauvegarde
  - les prestataires de services informatiques pour le développement, la maintenance et la mise à jour des systèmes informatiques
- les sociétés étrangères de recouvrement de créances ou les services de recouvrement de créances
- Sociétés du groupe EOS Contentia (dans l'Espace économique européen)
- Pour les audits et les contrôles
  - le créancier
  - l'autorité compétente
- Autorités judiciaires
  - pour le recouvrement judiciaire des créances
  - lutte contre la fraude
  - déclaration d'infractions
  - obligation légale
- Office central des crédits aux particuliers
  - l'obligation légale de notification à la Centrale des Crédits aux Particuliers sur base de l'Arrêté Royal du 23 mars 2017

## **9 Où stockons-nous et traitons-nous vos données personnelles?**

Les données personnelles 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 personnelles 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 protections liés à vos données personnelles.

## **10 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles? Conservation des données personnelles**

Nous conserverons vos données personnelles :

- tant qu'elles sont nécessaires à la réalisation de l'objectif légitime pour lequel elles ont été obtenues, par exemple pour assurer de bonnes pratiques de recouvrement ou pour nous défendre contre des actions en justice.
- tant que cela est nécessaire dans le cadre d'une obligation légale de conserver vos

données à caractère personnel pendant une certaine période afin de prévenir la fraude et de détecter et prouver les pratiques de lutte contre le blanchiment d'argent, ainsi que pour les audits financiers.

Toutes les données personnelles du débiteur sont conservées pendant une durée maximale de dix ans à compter de la fin de l'année au cours de laquelle l'un des événements suivants s'est produit :

- l'annulation de la dette ; ou
- la fin du dossier de recouvrement (par le paiement de la dette ou la fin du mandat de recouvrement). Ce délai correspond au délai de prescription de droit commun (article 2262bis du code civil) ainsi qu'à la législation anti-blanchiment.

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](https://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 personnelles. 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 personnelles. Si EOS Contentia détermine que vos données personnelles 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.

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

## **12 Vos droits en tant que personne concernée : vous pouvez accéder à vos données personnelles 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 personnelle 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 personnelles 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 personnelles 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 ces droits en contactant EOS Contentia via [privacy@eos-contentia.be](mailto: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 par l'intermédiaire de l'adresse électronique suivante : [privacy@eos-contentia.be](mailto:privacy@eos-contentia.be). Nous répondrons aux questions ou préoccupations dans un délai de 30 jours :

Nous nous efforçons de traiter vos données personnelles 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 société, 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](mailto: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 personnelles 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 modifications importantes de la déclaration de protection des données ou de la manière dont EOS Contentia utilisera vos données personnelles, nous vous en informerons soit en affichant de manière visible un avis de ces modifications avant qu'elles ne prennent effet, soit en vous envoyant directement une notification. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette déclaration de protection des données pour savoir comment EOS Contentia protège vos informations.