

Privacyverklaring

CHATBOT

EOS CONTENTIA

Principes

EOS CONTENTIA Belgium nv/sa (hierna "EOS CONTENTIA" genoemd) respecteert de privacy van personen en draagt het vertrouwen van haar klanten, werknemers, leveranciers, contractanten, zakenpartners en het grote publiek hoog in het vaandel.

Daarom streeft EOS CONTENTIA ernaar persoonsgegevens te verzamelen, te gebruiken en openbaar te maken op een wijze die in overeenstemming is met de wetten van de landen waarin zij zaken doet.

In het bijzonder willen wij de gegevens van onder meer onze klanten, onderaannemers en leveranciers, debiteuren, beschermen tegen verlies, lekken, fouten, ongeoorloofde toegang of onrechtmatige verwerking.

Wij willen u informeren over het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens in onze Chatbotapplicatie die te vinden is op de website van EOS CONTENTIA ("Chatbot") via my.eos-contentia.be door middel van deze Privacyverklaring Chatbot ("Privacyverklaring").

Wij verzoeken u deze Privacyverklaring zorgvuldig door te lezen, aangezien deze essentiële informatie bevat over hoe uw persoonsgegevens in de Chatbot worden verwerkt en met welk doel.

De aanvullende verwerkingsbepalingen van de volgende privacyverklaringen zijn eveneens van toepassing op deze privacyverklaring en dienen samen en in aanvulling op deze privacyverklaring te worden gelezen:

- De privacyverklaring voor de verwerking van persoonsgegevens van schuldenaars:

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

- De bedrijfsprivacyverklaring van EOS CONTENTIA

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

Door uw persoonsgegevens mee te delen, verklaart u uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van deze Privacyverklaring en stemt u er eveneens uitdrukkelijk mee in, evenals met de verwerking zelf.

Wij wijzen u er vriendelijk op dat u verantwoordelijk bent voor alle gegevens die u ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Indien uw gegevens niet meer actueel zijn, verzoeken wij u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

U bent niet verplicht uw persoonsgegevens bekend te maken, maar u begrijpt dat de levering van bepaalde diensten of samenwerking onmogelijk wordt indien u niet instemt met het verzamelen en verwerken ervan.

Gegevensbescherming

EOS CONTENTIA doet er alles aan om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU.

De directie van EOS CONTENTIA erkent het belang van het identificeren en beschermen van de informatiemiddelen van de organisatie, waarbij vernietiging, ongepaste openbaarmaking, ongepaste wijziging of ongeoorloofd gebruik van informatie met betrekking tot haar klanten, werknemers, prijsstelling, strategie, management of andere gerelateerde concepten wordt voorkomen.

EOS CONTENTIA verbindt zich er daarom toe haar beheerssysteem voor informatiebeveiliging te ontwikkelen, in te voeren, te onderhouden en voortdurend te verbeteren, teneinde de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van persoonsgegevens en informatie in het algemeen te waarborgen.

Privacyverklaring

Laatst bijgewerkt: April 2021

Uw privacy is belangrijk voor ons. Deze privacyverklaring gaat in op informatie die wij verzamelen via onze Chatbot. Er wordt uitgelegd welke persoonlijke gegevens wij van u verzamelen via de Chatbot en hoe de Chatbot deze gebruikt.

Verwerkingsverantwoordelijke

EOS CONTENTIA NV, met maatschappelijke zetel te:

FUTUR X CENTER, Industrielaan 54 K, 7700 Mouscron, België, ondernemingsnummer 0454.609.009, is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bij het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens respecteren wij de Belgische regelgeving inzake gegevensbescherming, alsook de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("GDPR") vanaf de inwerkingtreding ervan op 25 mei 2018.

Van wie verzamelen wij gegevens via de Chatbot ?

- Gebruikersgegevens website

Het hoofddoel van de Chatbot is het verstrekken van standaard, niet-gepersonaliseerde, informatie aan elke gebruiker van de Chatbot die een algemene vraag om informatie heeft of hulp en bijstand nodig heeft om bepaalde informatie te vinden. De Chatbot is ook bedoeld om persoonlijke vragen van gebruikers te beantwoorden, met inbegrip van vragen van debiteuren met een open schuldinvorderingsdossier bij EOS-Contentia. Het is vereist dat u zich identificeert en persoonlijke gegevens zoals uw naam, adres, telefoonnummer, dossiernummer enz. aan de Chatbot verstrekt indien u van diens diensten gebruik wenst te maken. De gebruiker van de Chatbot wordt daarom verzocht de vereiste authenticatiegegevens te verstrekken, zodat EOS-Contentia een veilige en beveiligde chat-oplossing kan aanbieden.

Zodra de websitegebruiker zijn of haar persoonsgegevens aan de Chatbot verstrekt, verzamelen en verwerken wij de identiteit, de contactgegevens, het IP-adres en alle andere persoonsgegevens die de websitegebruiker vrijwillig aan de Chatbot verstrekt. Het doel van deze verwerking is het bieden van hulp, bijstand en informatie zoals hierboven beschreven. De rechtsgrond voor de verwerking is ons gerechtvaardigd belang om moderne en gemakkelijk toegankelijke communicatiemiddelen aan te bieden.

- Andere gegevens

Naast de persoonsgegevens van de gebruiker van de Chatbot, verwerken wij ook persoonsgegevens van andere personen, indien deze door de gebruiker van de Chatbot worden verstrekt. Wij dringen erop aan dat de gebruiker van de Chatbot dergelijke persoonsgegevens van andere personen niet doorgeeft en wij zullen deze gegevens in elk geval wissen indien ze toch worden doorgegeven.

Persoonlijke gegevens die wij verzamelen

EOS CONTENTIA verzamelt gegevens om effectief te kunnen werken en u de beste ervaringen met onze diensten te kunnen bieden. Door uw interactie met ons kan EOS CONTENTIA persoonsgegevens verzamelen die door u vrijelijk en vrijwillig worden verstrekt, d.w.z. informatie die een persoon identificeert of betrekking heeft op een identificeerbare persoon. Persoonsgegevens kunnen omvatten, maar zijn niet beperkt tot, uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres.

Soorten persoonsgegevens

EOS CONTENTIA kan de volgende persoonsgegevens verwerken en verzamelen:

- uw identiteit en contactgegevens (naam, titel, adres, e-mailadres, telefoon- en gsm-nummer);
- nationaal nummer (voor de invordering van consumentenkredieten en hypothecaire kredieten): registraties bij de Centrale voor kredieten aan particulieren (CKP).
- geboortedatum
- bankrekening
- Informatie over uitstaande schulden, contracten, verrichte en niet verrichte betalingen, gevoerde correspondentie met de debiteur
- Aanvullende informatie die rechtstreeks door de debiteur aan onze diensten wordt verstrekt, voor zover dit relevant is voor de invorderingsprocedure (voor de evaluatie en weloverwogen behandeling van uw dossier: redenen voor niet-betaling op basis van door u verstrekte informatie, zoals individuele of familiale omstandigheden, werkgerelateerde omstandigheden, het feit dat u in de gevangenis zit,...).
- financiële informatie voor risicoanalyse: betalingsgeschiedenis, informatie over uw schulden, inkomen, solvabiliteit, bezoeksverslagen
- Vrijwillig verstrekte persoonsgegevens, mits deze relevant zijn voor het schuldinvorderingsdossier

Methode voor het verzamelen van persoonsgegevens

Deze gegevens worden rechtstreeks bij de gebruiker van de website verzameld:

- Invoegen van gegevens in de Chatbot

De Chatbot kan door uw interactie met de Chatbot ook andere informatie verzamelen, die uw specifieke identiteit niet onthult of niet rechtstreeks betrekking heeft op een individu. Dergelijke andere informatie kan omvatten, maar is niet beperkt tot, browser- en apparaatinformatie, gegevens verzameld via geautomatiseerde elektronische interacties, gegevens over applicatiegebruik, demografische informatie, geografische of geo-locatie-informatie, statistische en geaggregeerde informatie.

Statistische of geaggregeerde informatie identificeert niet rechtstreeks een specifieke persoon, maar kan worden afgeleid uit persoonsgegevens.

U hebt keuzes met betrekking tot de gegevens die wij verzamelen. Wanneer u wordt gevraagd om persoonsgegevens te verstrekken, kunt u dit weigeren.

EOS CONTENTIA zal alleen persoonsgegevens verzamelen die relevant zijn voor de doeleinden waarvoor zij zullen worden gebruikt. EOS CONTENTIA zal redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens relevant, nauwkeurig, volledig en actueel zijn, voor het beoogde gebruik.

Ons gebruik van Persoonsgegevens

EOS CONTENTIA gebruikt de via de Chatbot verzamelde gegevens voor de volgende doeleinden:

Communicatie. Wij gebruiken de gegevens die wij verzamelen om u mededelingen te doen via de Chatbot.

Informatie. Wij gebruiken de gegevens die wij verzamelen om u informatie over standaardonderwerpen en antwoorden op standaardvragen te bezorgen.

Hulp en assistentie. Door communicatie en informatie via de Chatbot te verstrekken, bieden wij u hulp en assistentie.

Verrijking van ons systeem voor het beheer van schuldvorderingen. Wij voegen de informatie met betrekking tot uw invorderingsdossier in ons incassomanagementsysteem in. Dit kan gaan om het invoegen van nieuwe informatie met betrekking tot uw invorderingsdossier of het bijwerken van uw bestaande informatie in uw invorderingsdossier.

Vanaf dat moment kan de ingevoerde informatie verder worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Beheer van schuldvorderingen
 - Verwerking van debiteurengegevens en uitstaande schulden
 - Uitvoering van invorderingsactiviteiten
 - Contacten via correspondentie, telefoon, sms, chat
 - Contacten via het debiteurenportaal (online My Eos Contentia)
- Invorderingsactiviteiten
 - Opmaak, afdrukken en verzenden van brieven aan debiteuren
 - Het organiseren en afleggen van huisbezoeken bij debiteuren om uitleg te geven en onderhandelingen te voeren om de terugvordering te bespoedigen en te vergemakkelijken
- Opening van een rechtszaak
 - Inschakeling van een advocaat voor de invordering, indien dit via een gerechtelijk bevel zal moeten gebeuren. In dat geval zal een advocaat toegang hebben tot het volledige dossier van de schuldenaar.
- Grensoverschrijdende/internationale dossiers
 - Verwerking van debiteurengegevens en uitstaande schulden
 - Uitvoering van herstelactiviteiten
 - Inschakeling van een buitenlands incassobedrijf voor incasso. In dit geval zal dit incassobedrijf toegang hebben tot het volledige debiteurendossier.
- Informatie aan de schuldeiser
 - Rapportage over de status en voortgang van de inning van schulden voor elke debiteur
- Bewaring, opslag en verwerking via speciale software
 - Het beheer van de dossiers van debiteuren gebeurt in specifieke beheerssoftware (toepassing, gegevensbank en back-ups).
- Bedrijfsanalyse
 - Het gebruik van de debiteurendatabank voor analyse, rapportage, statistieken en prognoses waarvan de output anoniem is
 - het gebruik van de debiteurendatabase voor interne rapportage en beheer, alsmede voor rapportage aan crediteuren, op basis van een contractuele rapportageverplichting
- Audit en controle
 - Wettelijke verplichting om persoonsgegevens van schuldenaars mee te delen met het oog op overheidscontrole (boekhouding, belastingen, wetgeving inzake preventie, monitoring en opsporing van fraude, witwassen van geld en andere criminele activiteiten).
- Verwijdering en vernietiging van persoonsgegevens na de bewaartermijn die voor de specifieke verwerking geldt.
- Overbrenging naar de Centrale voor kredieten aan particulieren
 - Voor bank- of kredietvorderingen worden persoonsgegevens verwerkt in het kader van onze wettelijke verplichting tot aanmelding bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren op basis van het Koninklijk Besluit van 23 maart 2017 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.
- Verbetering van onze schuldinvorderingsprocedures
 - zoekactiviteiten in de debiteurendatabank
 - evaluaties van het betalingsgedrag
- Ontwikkeling van onze incasso-activiteiten
 - De de-identificatie van debiteurengegevens met het oog op de ontwikkeling van activiteiten.

- Beveiliging van onze incasso-activiteiten
 - Gebruik van de persoonsgegevens van debiteuren om hen te beveiligen en om passende tests van ons IT-systeem te ontwikkelen en aan te passen.
- IT-beheer
 - opslag, back-up, verwijderen van gegevens,...
- Voor dit deel van de verwerking van uw persoonsgegevens, zie ook: De privacyverklaring voor de verwerking van persoonsgegevens van schuldenaars:

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

- De bedrijfsprivacyverklaring van EOS CONTENTIA

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

Waarom wij persoonlijke gegevens delen

Wij delen uw persoonsgegevens wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn en in andere gevallen met uw toestemming of wanneer dat nodig is om een transactie te voltooien of een dienst of product te leveren waarom u hebt verzocht of waarvoor u toestemming hebt gegeven. Daarnaast delen wij persoonsgegevens met filialen en entiteiten die onder controle van EOS CONTENTIA staan. Wij delen ook persoonsgegevens met leveranciers, verwerkers of agenten die namens ons werken voor de doeleinden die in deze verklaring worden beschreven. Ten slotte zullen wij persoonlijke gegevens, inclusief uw inhoud, openen, overdragen, openbaar maken en bewaren wanneer wij er te goeder trouw van overtuigd zijn dat dit noodzakelijk is om:

- te voldoen aan de toepasselijke wetgeving of op te treden in een geldig juridisch proces, daarin begrepen rechtshandhaving of andere overheidsinstanties;
- onze klanten te beschermen, bijvoorbeeld om spam of pogingen tot oplichting van gebruikers van onze diensten te voorkomen, of om het overlijden of ernstige verwondingen van wie dan ook te helpen voorkomen;
- de veiligheid van onze diensten te beheren en te handhaven, onder meer om een aanval op onze computersystemen of netwerken te voorkomen of te stoppen; of
- de rechten of eigendom van EOS CONTENTIA te beschermen

Subprocessors

Naam	Gegevensverwerking	Privacy verklaring	Plaats van opslag van persoonsgegevens	Plaats van verwerking van persoonsgegevens
BOOST AI	Chatbot-toepassing op EOS Contentia-website	Cookies en privacy (boost.ai)	Amazon Web Services Europese Unie hosting instance	Amazon Web Services Europese Unie hosting instance

Waar bewaren en verwerken wij uw persoonsgegevens?

Persoonsgegevens die door EOS CONTENTIA worden verzameld, kunnen worden opgeslagen en verwerkt in uw regio of in elk ander land waar EOS CONTENTIA of haar filialen, dochterondernemingen of dienstverleners vestigingen hebben. Wij nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die wij op grond van deze privacyverklaring verzamelen, worden verwerkt volgens de bepalingen van deze verklaring en de vereisten van de toepasselijke wetgeving, waar de gegevens zich ook bevinden.

Wanneer wij persoonsgegevens uit de Europese Economische Ruimte doorgeven aan andere landen, maken wij gebruik van diverse juridische mechanismen, waaronder contracten, om ervoor te zorgen dat uw rechten en bescherming meereizen met uw gegevens.

Hoe lang bewaren wij uw Persoonsgegevens? Bewaring van Persoonsgegevens

EOS CONTENTIA bewaart persoonsgegevens zo lang als nodig is om de Chatbotdienst te leveren of voor andere essentiële doeleinden, zoals het voldoen aan onze incasso-activiteiten, wettelijke verplichtingen, het oplossen van geschillen en het afdwingen van onze overeenkomsten.

Voor dit deel van de verwerking van uw persoonsgegevens, zie ook:

- De privacyverklaring voor de verwerking van persoonsgegevens van schuldenaars:

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

- De bedrijfsprivacyverklaring van EOS CONTENTIA

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

Beveiliging van persoonsgegevens : Technische en organisatorische maatregelen

Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens op een adequaat veiligheidsniveau te verwerken en te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, ongeoorloofde toegang of toevallige kennisgeving aan derden, alsmede tegen enige andere ongeoorloofde verwerking van deze gegevens.

In geen geval kan EOS CONTENTIA aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade die het gevolg is van een onjuist of onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens door een derde partij.

EOS CONTENTIA zet zich in voor de bescherming van de veiligheid van uw persoonsgegevens. Wij maken gebruik van verschillende beveiligingstechnologieën en -procedures om uw persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik of openbaarmaking.

EOS CONTENTIA zet zich ook in om de risico's van menselijke fouten, diefstal, fraude en misbruik van EOS CONTENTIA-faciliteiten te beperken. De inspanningen van EOS CONTENTIA omvatten het bewustmaken van het personeel van het beveiligingsbeleid en het opleiden van werknemers om het beveiligingsbeleid toe te passen. De werknemers van EOS CONTENTIA zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van gegevens te handhaven. De verplichtingen van de werknemers omvatten schriftelijke vertrouwelijkheidsovereenkomsten, regelmatige opleiding over de bescherming van informatie, en naleving van het bedrijfsbeleid inzake de bescherming van vertrouwelijke informatie.

EOS CONTENTIA evalueert en reageert onmiddellijk op incidenten die een vermoeden van ongeoorloofde manipulatie van gegevens doen ontstaan. Indien EOS CONTENTIA vaststelt dat uw gegevens zijn verduisterd (ook door een werknemer van EOS CONTENTIA) of op andere wijze onrechtmatig door een derde zijn verkregen, zal EOS CONTENTIA deze verduistering of verkrijging onverwijld aan u melden.

EOS CONTENTIA zal jaarlijks nalevingscontroles uitvoeren. Tegen elke werknemer van wie EOS CONTENTIA vaststelt dat hij deze privacyverklaring schendt, zullen disciplinaire maatregelen worden genomen, tot en met de beëindiging van het dienstverband. Elke agent of derde die deze privacyverklaring schendt, pleegt een wezenlijke inbreuk op alle overeenkomsten met EOS CONTENTIA en zal EOS CONTENTIA verdedigen tegen en vrijwaren van vorderingen in verband met dergelijke schendingen.

Uw rechten als betrokkene: U hebt Toegang & Controle over Uw Persoonsgegevens!

Op verzoek zal EOS CONTENTIA personen redelijke toegang verlenen tot de persoonsgegevens die zij over hen bewaart. Daarnaast zal EOS CONTENTIA redelijke stappen ondernemen om personen in staat te stellen informatie waarvan is aangetoond dat zij onjuist of onvolledig is, te corrigeren, te wijzigen of te wissen.

In overeenstemming met en onder voorbehoud van de voorwaarden van de Belgische privacywetgeving en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, delen wij u mee dat u de volgende rechten hebt:

Recht op toegang en inzage: u heeft recht op kosteloze inzage van de gegevens die wij over u bewaren en op controle van het doel waarvoor zij worden gebruikt.

Recht op correctie: u hebt het recht om uw onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren (rectificeren), alsmede om onvolledige persoonsgegevens aan te vullen.

Recht op verwijdering of beperking: u hebt het recht ons te verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen of de verwerking ervan te beperken in de omstandigheden en onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming. Wij kunnen het wissen of beperken van persoonsgegevens weigeren wanneer dit voor ons noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting, de uitvoering van het contract of ons gerechtvaardigd belang, en dit zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld.

Recht op overdraagbaarheid/portabiliteit van gegevens: U heeft het recht om de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. U hebt het recht om deze gegevens over te dragen aan een andere voor de verwerking verantwoordelijke.

Recht van bezwaar: u hebt het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens om zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen.

Recht om uw toestemming in te trekken: Als de verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op voorafgaande toestemming, hebt u het recht om deze toestemming in te trekken. Deze persoonsgegevens zullen dan alleen worden verwerkt als wij daarvoor een andere rechtsgrondslag hebben.

Automatische besluitvorming en profilering: Wij bevestigen dat de verwerking van persoonsgegevens geen profilering omvat en dat u niet zult worden onderworpen aan volledig geautomatiseerde besluiten.

U kunt voornoemde rechten uitoefenen door contact op te nemen met EOS CONTENTIA via Privacy@eos-contentia.be.

Wij stellen alles in het werk om uw persoonsgegevens op een zorgvuldige en rechtmatige manier te behandelen in overeenstemming met de geldende regelgeving. Indien u desondanks meent dat uw rechten zijn geschonden en indien u binnen onze onderneming geen antwoord op uw bezwaren vindt, staat het u vrij een klacht in te dienen bij:

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

+32 (0)2 274 48 00

+32 (0)2 274 48 35

contact@apd-gba.be

U kunt zich ook tot de rechter wenden indien u van mening bent dat u schade lijdt ten gevolge van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Browser-gebaseerde controles

Relevante browsergebaseerde cookiecontroles zijn beschreven in onze Cookieverklaring die te vinden is op: (link naar Url cookieverklaring).

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij zullen deze privacyverklaring bijwerken wanneer dat nodig is om feedback van klanten en wijzigingen in onze producten of diensten weer te geven. Wanneer wij wijzigingen in deze verklaring aanbrengen, zullen wij de datum "laatst bijgewerkt" bovenaan de verklaring aanpassen. Als er wezenlijke wijzigingen zijn in de verklaring of in de manier waarop EOS CONTENTIA uw persoonsgegevens zal gebruiken, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen door een duidelijk zichtbare kennisgeving van deze wijzigingen te plaatsen voordat ze van kracht worden, of door u rechtstreeks een kennisgeving te sturen. We raden u aan deze privacyverklaring regelmatig door te nemen om te weten te komen hoe EOS CONTENTIA uw gegevens beschermt.

Hoe ons te contacteren

Als u zich zorgen maakt over uw privacy of een vraag hebt over gegevensbescherming EOS CONTENTIA , neem dan contact met ons op via de volgende contactinformatie.

EOS-Contentia heeft een functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer - DPO) aangesteld:

E-mail: Privacy@eos-contentia.be

Postadres: Industriëlaan 54K, 7700 Mouscron/Mouscron, België

Indien u na het lezen van deze Privacyverklaring nog vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met onze DPO.

Wij zullen binnen 30 dagen reageren op vragen of opmerkingen:

E-mail: Privacy@eos-contentia.be