

Gegevensbeschermings verklaring - Partners

Laatst bijgewerkt: October 2023

Inleiding

EOS Contentia Belgium NV/SA met maatschappelijke zetel te FUTUR X CENTER, Boulevard Industriel 54 K 7700, Moeskroen, BELGIË, ondernemingsnummer/BTW BE 0454.609.009, M.A.E. - 206729 (hierna "EOS Contentia" genoemd), is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw Persoonsgegevens. U kunt ons telefonisch bereiken op +32 56 39 17 11. Onze gedelegeerd bestuurder is mevrouw Martine T'Jampens.

U wordt aangeraden de Cookieverklaring van EOS CONTENTIA BELGIUM NV te lezen om te begrijpen hoe EOS CONTENTIA BELGIUM NV via Cookies uw Persoonsgegevens zal verzamelen, overdragen, bekendmaken, verwerken en gebruiken wanneer u de website van EOS Contentia gebruikt.

De Cookieverklaring van EOS Contentia is hier te vinden: <https://be.eos-solutions.com/cookie-statement-contentia>. Deze Cookieverklaring is een aanvulling op de Gegevensbeschermingsverklaring.

EOS Contentia respecteert de bescherming van Persoonsgegevens, de individuele privacy en hecht waarde aan het vertrouwen van haar klanten, debiteuren, medewerkers, leveranciers, aannemers, zakenpartners en het algemene publiek.

Daarom streeft EOS Contentia ernaar om Persoonsgegevens te verzamelen, te gebruiken en door te geven op een manier die in overeenstemming is met de wetten van de landen waarin het zaken doet. In het bijzonder willen we de gegevens van onder andere onze klanten, debiteuren, personeel, onderaannemers en leveranciers beschermen tegen verlies, lekken, fouten, ongeoorloofde toegang of onwettige verwerking.

Met deze Gegevensbeschermingsverklaring willen we u informeren over het verzamelen en verwerken van uw Persoonsgegevens.

Deze Gegevensbeschermingsverklaring heeft betrekking op informatie die we van partners verzamelen voor het uitvoeren van onze incassodiensten. Hierin wordt uitgelegd welke Persoonsgegevens we van u verzamelen en hoe we deze gebruiken. De gegevensbeschermingsverklaring van EOS Contentia is hier te vinden: <https://be.eos->

[solutions.com/privacy-policy](https://www.eos-contentia.com/privacy-policy) . Deze Gegevensbeschermingsverklaring is een aanvulling op onze gegevensbeschermingsverklaring.

We vragen u deze Gegevensbeschermingsverklaring zorgvuldig te lezen, aangezien deze essentiële informatie bevat over hoe uw Persoonsgegevens worden verwerkt en voor welk doel. U bent niet verplicht om uw Persoonsgegevens bekend te maken, maar u begrijpt dat het verlenen van bepaalde diensten, debiteuren- of klantenondersteuning of andere assistentie onmogelijk wordt als u geen toestemming geeft voor het verzamelen en verwerken ervan.

Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor alle Persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Als uw Persoonsgegevens niet meer actueel zijn, breng ons dan onmiddellijk op de hoogte.

1 Gegevensbescherming

Deze Gegevensbeschermingsverklaring werd opgesteld in uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("GDPR"), meer bepaald Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, in werking getreden op 25/05/2018, evenals de Belgische wet op de bescherming van Persoonsgegevens (de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens van 30 juli 2018). EOS Contentia verbindt zich ertoe de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU en de lokale wetgeving inzake gegevensbescherming in België na te leven. Raadpleeg voor meer informatie over de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming: <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

2 Informatieveiligheid

Het management van EOS Contentia erkent het belang van het identificeren en beschermen van de informatie van de organisatie, het vermijden van vernietiging, ongepaste bekendmaking, ongepaste wijziging of ongeoorloofd gebruik van informatie met betrekking tot haar klanten, debiteuren, medewerkers, prijsstelling, strategie, management of andere gerelateerde concepten.

EOS Contentia verbindt zich er daarom toe om zijn beheersysteem voor informatiebeveiliging te ontwikkelen, te implementeren, te onderhouden en voortdurend te verbeteren om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van Persoonsgegevens en informatie in het algemeen te garanderen.

2.1 Fout- of kwetsbaarheidsrapport

Ondanks de zorg die we besteden aan de beveiliging van onze systemen, kunnen er fouten of kwetsbaarheden voorkomen. Als u een fout of een kwetsbaarheid ziet, breng ons daar dan van op de hoogte zodat we deze kunnen verhelpen. U kunt een beveiligingsprobleem melden bij onze functionaris voor gegevensbescherming: privacy@eos-contentia.be

2.2 Cookies

Cookiebeheer wordt beschreven in onze Cookieverklaring: <https://be.eos-solutions.com/cookie-statement-contentia>.

2.3 Definities:

- Klant/Partner : de bedrijven die EOS Contentia een dienstverleningscontract voor incasso toevertrouwen of een debiteurenportefeuille aan EOS Contentia verkopen.
- Debiteur: de debiteur van de schuld, hetzij aan de cliënt/partner in het geval van een incassodienstencontract of aan EOS Contentia in het geval van een schuldoverdracht.

3 Van wie verzamelen we gegevens?

Een incassobedrijf kan schulden innen volgens 2 scenario's:

3.1 als dienstverlener voor schuldeisers

Onze klanten of partners, de schuldeisers, vertrouwen de inning van hun openstaande vorderingen op debiteuren (debiteuren) aan ons bedrijf toe. Ons bedrijf biedt debiteuren de mogelijkheid om hun schulden te betalen door middel van een minnelijke schikking, zonder gerechtelijke procedure. Als de debiteur dit niet doet, kan alsnog een gerechtelijke procedure worden gestart om de schuld te innen.

3.2 als lastgever of cessionaris in het kader van een overeenkomst, met name voor het beheer en de inning van schuldvorderingen wanneer EOS Contentia een portefeuille van schuldvorderingen van een schuldeiser heeft overgenomen.

Om contact te leggen en te onderhouden met onze klant, onze klant/partner, de crediteur van de vorderingen verwerken wij de Persoonsgegevens van de contactpersonen, wettelijke vertegenwoordigers of interne contactpersonen die door onze klant aan ons zijn toegewezen (hierna gezamenlijk "klantcontacten" genoemd).

De verwerking van Persoonsgegevens van klantcontacten wordt uitgevoerd op basis van:

- Accountbeheer:
 - nakoming van een contractuele verplichting jegens de schuldeiser

- Contractbeheer:
 - nakoming van een contractuele verplichting jegens de schuldeiser
- Facturering:
 - nakoming van een contractuele verplichting jegens de schuldeiser
- Rapportage en analyse:
 - Nakoming van contractuele verplichting tegenover crediteur
 - het gerechtvaardigde belang van EOS Contentia om de invorderingsprocedures te optimaliseren en de uitstaande schuld(en) te evalueren in het kader van een schuldoverdracht.
- Audit en controle:
 - Door de klant: nakoming van een contractuele verplichting jegens de crediteur;
 - Door overheidsinstanties: wettelijke verplichting
- Voor alle andere verwerkingen: het gerechtvaardigd belang van EOS-Contentiënten, dat bestaat uit
 - herstelprocedures te verbeteren,
 - invordering van schulden sneller, efficiënter en goedkoper organiseren

EOS Contentia als verwerker van Persoonsgegevens

EOS Contentia is een dienstverlener die alleen beslist over de middelen die hij inzet en de manier waarop invorderingsdossiers worden behandeld voor rekening van de schuldeiser. EOS Contentia houdt de schuldeiser op de hoogte van de voortgang van de invordering en wordt door de schuldeiser vergoed voor zijn diensten. De schuldeiser bepaalt het doel (inning van de schuldvorderingen) van de verwerking en blijft eigenaar van de schuldvordering.

EOS Contentia als verantwoordelijke voor de verwerking van Persoonsgegevens

EOS Contentia treedt op als schuldeiser, eigenaar van de vordering, in geval van overdracht van vorderingen. In dit geval is EOS Contentia de verantwoordelijke voor de verwerking die het doel en de wijze van verwerking van uw Persoonsgegevens bepaalt.

4 Welke Persoonsgegevens verzamelen en verwerken we?

EOS Contentia verwerkt de volgende Persoonsgegevens van klantencontacten in het kader van een dienstverleningscontract voor incasso of een overdracht van een debiteurenportefeuille:

- je identiteitsgegevens (naam) en

- professionele contactgegevens (titel, bedrijfsadres, professioneel e-mailadres, professioneel telefoon- en mobiel nummer, functie en functietitel);

We verwerken geen speciale categorieën Persoonsgegevens van klantencontacten.

Wij herinneren u eraan dat u verantwoordelijk bent voor alle gegevens die u ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Als uw gegevens niet meer actueel zijn, breng ons dan onmiddellijk op de hoogte.

5 Hoe verzamelen we uw Persoonsgegevens?

We verzamelen Persoonsgegevens op verschillende manieren, rechtstreeks van jou:

- ✓ Wanneer u uw Persoonsgegevens mondeling of schriftelijk aan ons doorgeeft;
- ✓ Wanneer u onze website bezoekt;
- ✓ Wanneer u een partneraccount aanmaakt en deze service gebruikt, direct of indirect;
- ✓ Wanneer u contact met ons opneemt via een webformulier;
- ✓ Wanneer u contact met ons opneemt via e-mail, chat(bot), sociale media of telefoon;

Wij verzamelen dus Persoonsgegevens zowel wanneer u ze ons mondeling meedeelt, wanneer u ons documenten toestuurt en wanneer u dat digitaal doet, als wanneer wij ernaar zoeken via openbare kanalen (zoals het Belgisch Staatsblad, Kruispuntbank van Ondernemingen, Nationale Bank, enz.) en professionele sociale media (zoals LinkedIn).

EOS Contentia kan ook andere informatie verzamelen via uw interactie met ons en niet-EOS Contentia-websites, die uw specifieke identiteit niet onthult of niet rechtstreeks betrekking heeft op een individu. Andere informatie kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, browser- en apparaatinformatie, gegevens verzameld via geautomatiseerde elektronische interacties, gebruiksgegevens van applicaties, demografische informatie, geografische of geo-locatie-informatie, statistische en geaggregeerde informatie.

Statistische of geaggregeerde informatie identificeert niet direct een specifiek persoon, maar kan worden afgeleid uit Persoonsgegevens.

6 Hoe EOS Contentia uw Persoonsgegevens gebruikt

Wij verwerken uw Persoonsgegevens op verschillende manieren en voor verschillende doeleinden. Bij het verwerken ervan worden alleen die Persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor de beoogde doeleinden. De doeleinden waarvoor wij gegevens verwerken, kunnen variëren afhankelijk van de persoon van wie en over wie wij Persoonsgegevens verwerken.

- Beheer van schuldvorderingen
 - Contacten via correspondentie, telefoon, e-mail
 - Contacten via het klantenportaal (online)
- Informatie voor de crediteur

- Rapporteren over de status en voortgang van schuldinvoering voor elke debiteur
- Bewaren, opslaan en verwerken via speciale software
 - Het beheer van de klantcontacten gebeurt in specifieke beheerssoftware (applicatie, database en back-ups).
- Audit en controle
 - Wettelijke verplichting om de Persoonsgegevens van contactpersonen door te geven voor openbare controledoelstellingen (boekhouding, belastingen, wetgeving inzake het voorkomen, controleren en opsporen van fraude, het witwassen van geld en andere criminele activiteiten).
- Verwijdering en vernietiging van Persoonsgegevens na de bewaarperiode die van toepassing is op de specifieke verwerking.

7 Profileren en registratie

Wij bevestigen dat de verwerking van Persoonsgegevens geen profilering omvat en dat u niet onderworpen bent aan volledig geautomatiseerde beslissingen.

Wanneer u telefonisch contact opneemt met EOS Contentia, kan dit telefoongesprek worden opgenomen. We nemen deze telefoongesprekken op om educatieve, kwaliteits- en veiligheidsredenen. Enkel een beperkt aantal medewerkers van de klantendienst hebben toegang tot de opnames. Telefoonopnames worden na 30 dagen automatisch gewist.

8 Waarom we Persoonsgegevens delen

EOS Contentia kan Persoonsgegevens van klantencontacten doorgeven:

- Voor audits en controles
 - De bevoegde autoriteit
- Gerechtelijke autoriteiten
 - Fraude bestrijden
 - Wettelijke verplichting

9 Waar bewaren en verwerken we uw Persoonsgegevens?

De Persoonsgegevens die door EOS Contentia worden verzameld, kunnen worden opgeslagen en verwerkt in de Europese Unie (meer bepaald in België, Frankrijk en Duitsland) of in elk ander land waar EOS Contentia of zijn filialen, dochterondernemingen, outsourcingpartners of dienstverleners vestigingen hebben. We ondernemen stappen om ervoor te zorgen dat de gegevens die we verzamelen in het kader van deze verklaring inzake gegevensbescherming worden verwerkt volgens de bepalingen van deze verklaring en de vereisten van de toepasselijke wetgeving, ongeacht waar de gegevens zich bevinden. In het kader van internationale schuldinvoering kan de verwerking worden uitgevoerd door dienstverleners van schuldinvoeringsdiensten buiten de

Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer we Persoonsgegevens overdragen van de Europese Economische Ruimte naar andere landen, maken we gebruik van verschillende juridische mechanismen, waaronder contracten (Standaard Contractuele Clausules van de EU), om uw rechten en de bescherming van uw Persoonsgegevens te helpen waarborgen.

10 Hoe lang bewaren we uw Persoonsgegevens? Bewaren van Persoonsgegevens

We bewaren uw Persoonsgegevens zolang ze nodig zijn voor het legitieme doel waarvoor ze zijn verkregen, bijv. om goede invorderingspraktijken te garanderen

Alle Persoonsgegevens van de klantcontactpersoon worden bewaard gedurende de periode dat de klantcontactpersoon door de crediteur als onze contactpersoon is aangewezen. Als de crediteur ons een ander klantcontact verschaft, wordt het vorige klantcontact verwijderd.

Voor statistische, analytische en bedrijfsinformatiedoeleinden bewaren we alleen geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens na deze bewaarperiode.

11 Technische en organisatorische maatregelen

Wij nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens die wij verzamelen in het kader van deze Verklaring gegevensbescherming, worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van deze Verklaring gegevensbescherming en de vereisten van de toepasselijke wetgeving, ongeacht waar de Persoonsgegevens zich bevinden. Wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om uw Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of opzettelijke manipulatie, gedeeltelijk of volledig verlies, vernietiging of toegang door onbevoegde derden. Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw Persoonsgegevens met een adequaat beveiligingsniveau te verwerken en te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, onbevoegde toegang of onbedoelde bekendmaking aan derden, evenals tegen enige andere onbevoegde verwerking van deze Persoonsgegevens.

De be.eos-solutions.com website maakt gebruik van SSL (secure socket layer) in combinatie met het hoogste coderingsniveau dat door uw browser wordt ondersteund. Dit is over het algemeen 256-bits codering. Als uw browser geen 256-bits codering ondersteunt, wordt in plaats daarvan de 128-bits v3-technologie gebruikt. U kunt zien dat een individuele webpagina op internet versleuteld wordt verzonden door de gesloten sleutel of het hangslotpictogram in de onderste statusbalk van uw browser.

EOS Contentia verbindt zich ertoe de veiligheid van uw Persoonsgegevens te beschermen. We gebruiken 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 de faciliteiten van EOS Contentia te beperken. De inspanningen van EOS Contentia omvatten het sensibiliseren van het personeel voor het veiligheidsbeleid en het opleiden van het personeel om dit beleid toe te passen. De medewerkers van EOS Contentia zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van

gegevens te respecteren. De verplichtingen van de medewerkers omvatten schriftelijke vertrouwelijkheidsovereenkomsten, regelmatige opleiding over informatiebescherming en naleving van het bedrijfsbeleid inzake de bescherming van vertrouwelijke informatie.

EOS Contentia evalueert en reageert snel op incidenten die een vermoeden van ongeoorloofde verwerking van Persoonsgegevens veroorzaken. Als EOS Contentia vaststelt dat uw Persoonsgegevens zijn misbruikt (inclusief door een medewerker van EOS Contentia) of anderszins onrechtmatig zijn verkregen door een derde partij, zal EOS Contentia een dergelijk misbruik of datalek onmiddellijk aan u melden.

EOS Contentia zal jaarlijks nalevingscontroles uitvoeren. Elke medewerker die door EOS Contentia betraapt wordt op het niet naleven van het gegevensbeschermingsbeleid is in overtreding van de Gegevensbeschermingsverklaring en zal onderworpen worden aan disciplinaire maatregelen tot en met de beëindiging van het dienstverband. Elke derde partij die deze verklaring inzake gegevensbescherming schendt, zal door alle overeenkomsten met EOS Contentia verplicht worden om EOS Contentia schadeloos te stellen en te vrijwaren voor claims met betrekking tot dergelijke schendingen.

We nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw Persoonsgegevens met een adequaat beveiligingsniveau te verwerken en te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, ongeoorloofde toegang of onbedoelde kennisgeving aan derden, evenals tegen enige andere ongeoorloofde verwerking van deze gegevens.

EOS Contentia kan echter in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit het onjuiste of onrechtmatige gebruik van Persoonsgegevens door een derde.

12 Uw rechten als betrokkene: u hebt toegang tot en controle over uw Persoonsgegevens!

In overeenstemming met en onderworpen aan de voorwaarden van de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, informeren wij u dat u de volgende rechten hebt:

- *Recht op toegang en inzage:* u hebt het recht om de gegevens die wij over u bewaren gratis in te zien en om te controleren waarvoor ze worden gebruikt.
- *Recht op rectificatie:* u hebt het recht op rectificatie (correctie) van uw onjuiste Persoonsgegevens en op aanvulling van onvolledige Persoonsgegevens.
- *Recht op verwijdering of beperking:* u hebt het recht om ons te verzoeken de verwerking van uw Persoonsgegevens te verwijderen of te beperken in de omstandigheden en onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij kunnen de verwijdering of beperking van Persoonsgegevens weigeren die voor ons noodzakelijk zijn 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 ze zijn verzameld.
- *Recht op overdraagbaarheid van gegevens:* U hebt het recht om de Persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te

verkrijgen. U hebt het recht om deze gegevens over te dragen aan een andere gegevensbeheerder.

- *Recht van bezwaar*: u hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens om zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen. Houd er echter rekening mee dat u geen bezwaar kunt maken tegen de verwerking van Persoonsgegevens die voor ons noodzakelijk zijn 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 ze zijn verzameld.
- *Recht op intrekking van toestemming*: Als de verwerking van Persoonsgegevens is gebaseerd op voorafgaande toestemming, hebt u het recht om deze toestemming in te trekken. Deze Persoonsgegevens worden dan alleen verwerkt als we daarvoor een andere rechtsgrond hebben.
- *Automatische beslissingen en profilering*: U kunt bezwaar maken tegen profilering en volledig geautomatiseerde beslissingen.

U kunt de bovengenoemde rechten uitoefenen door contact op te nemen met EOS Contentia via privacy@eos-contentia.be.

13 Functionaris voor gegevensbescherming: Contact opnemen

Als je een probleem hebt met de privacy of een vraag hebt voor de functionaris voor gegevensbescherming van EOS Contentia, kun je contact met ons opnemen via het volgende e-mailadres: privacy@eos-contentia.be. We zullen binnen 30 dagen reageren op vragen of problemen:

We stellen alles in het werk om zorgvuldig en legitiem om te gaan met uw Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende regelgeving. Als u desondanks van mening bent dat uw rechten zijn geschonden en als u binnen ons bedrijf geen antwoord vindt op uw zorgen, staat het u vrij een klacht in te dienen bij de Belgische autoriteit voor gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

Tel +32 (0)2 274 48 00

Fax +32 (0)2 274 48 35

e-mail: contact@apd-gba.be

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

U kunt zich ook tot een rechtbank wenden als u van mening bent dat u schade zou lijden als gevolg van de verwerking van uw Persoonsgegevens.

14 Neem contact met ons op

U kunt te allen tijde contact opnemen met EOS Contentia als u vragen hebt of hulp nodig hebt (zie het paneel "Juridische informatie" op de website van EOS Contentia). Om onze diensten te

verbeteren, kunnen telefoongesprekken worden opgenomen of gecontroleerd door een ander lid van het team.

We zullen er alles aan doen om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

15 Wijzigingen in deze gegevensbeschermingsverklaring

We zullen deze Gegevensbeschermingsverklaring bijwerken wanneer dat nodig is om feedback van klanten en wijzigingen in onze services weer te geven. Wanneer we wijzigingen aanbrengen aan deze gegevensbeschermingsverklaring, zullen we de datum "laatst bijgewerkt" bovenaan de gegevensbeschermingsverklaring aanpassen. Als er belangrijke wijzigingen zijn in de gegevensbeschermingsverklaring of in de manier waarop EOS Contentia uw Persoonsgegevens zal gebruiken, zullen we u hiervan op de hoogte stellen door op een prominente plaats een kennisgeving van dergelijke wijzigingen te plaatsen voordat deze van kracht worden of door u rechtstreeks een kennisgeving te sturen. We raden u aan om deze verklaring regelmatig te raadplegen om te weten hoe EOS Contentia uw gegevens beschermt.