

Privacyverklaring Debiteuren/Debiteurenportaal My EOS Contentia.
Laatst bijgewerkt 01/03/2021

Gegevensverwerking, transparantie en informatie conform artikel 13 en 14 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) :

1. Inleiding

In deze Privacyverklaring beschrijven wij en informeren wij u over welke Persoonsgegevens wij over u verwerken, op welke wijze wij deze verwerken, voor welke doeleinden wij deze gegevens verwerken, aan wie wij deze gegevens eventueel verstrekken, hoe lang wij deze gegevens bewaren, hoe we deze gegevens beveiligen en welke rechten u heeft.

Deze Privacyverklaring werd opgemaakt in uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG" of "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 vanaf 25/05/2018.

EOS Contentia is een incassobedrijf. Het is gevestigd te Industriëlaan 54K, 7700 Moeskroen/Mouscron, België en heeft als ondernemingsnummer 0454.609.009

Een incassobedrijf kan volgens 2 scenario's schulden invorderen:

Definities:

- Klant/partner: de bedrijven die ofwel een dienstencontract voor schuldinvordering aan EOS Contentia toevertrouwen ofwel een schuldenportefeuille aan EOS Contentia verkopen
- Debiteur: de schuldenaar van de schuld, ofwel tegenover de klant/partner ingeval van dienstencontract voor schuldinvordering ofwel tegenover EOS Contentia ingeval van schuldoverdracht

1° als dienstverlener voor schuldeisers

Onze klanten of partners, de schuldeisers, vertrouwen de invordering van hun openstaande vorderingen op schuldenaars (debiteuren) toe aan onze firma. Onze firma stelt aan de debiteurs de mogelijkheid voor om hun schulden te betalen via een minnelijke schikking, zonder dat er een gerechtelijke procedure wordt gevoerd. Indien de debiteur daar niet op ingaat, kan er alsnog een gerechtelijke procedure opgestart voor de schuldinvordering.

2° als opdrachtgever of cessionaris in het kader van een overeenkomst, met name voor het beheer en de inning van schuldvorderingen wanneer EOS Contentia een portefeuille schuldvorderingen van een schuldeiser heeft overgenomen.

De verwerking van de persoonsgegevens van de debiteuren gebeurt op basis van:

- Indien de invordering minnelijk gebeurt: de activiteit van schuldinvordering zoals toegelaten en gereguleerd door de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument;
- Indien de invordering niet minnelijk gebeurt (bijvoorbeeld op basis van een vonnis, een dwangbevel of een notariële akte): het rechtmatig belang van EOS Contentia

aangezien zij overgaat tot de inning van de schuld die haar door de schuldeiser is toevertrouwd of door de schuldeiser aan haar is verkocht. De schuldeiser heeft een legitiem belang bij het innen van de schuld op de debiteur. Daarin worden de belangen van beide partijen gerespecteerd.

- Rapportering en analyse:
 - Uitvoering contractuele verplichting naar schuldeiser toe
 - het gerechtvaardigd belang van EOS Contentia om de invorderingsprocedures te optimaliseren en de openstaande schuld(en) te evalueren in het kader van een schuldoverdracht.
- Audit en controle:
 - Door klant: uitvoering van een contractuele verplichting tegenover schuldeiser;
 - Door de overheid: wettelijke verplichting
- Voor allen andere verwerkingen: het gerechtvaardigd belang van EOS-Contentia, dat erin bestaat om
 - invorderingsprocedures te verbeteren,
 - de veiligheid van kantoren en systemen te verhogen,
 - schuldinvoering sneller, efficiënter en goedkoper te organiseren
 - monitoring en verwerking van het optimaal functioneren en de veiligheid van alle software en IT-systemen.

2. EOS Contentia als verwerker van persoonsgegevens

EOS Contentia is een dienstverlener die alleen beslist over de middelen die hij inzet en de manier waarop de invorderingsdossiers in opdracht van de schuldeiser worden behandeld. EOS Contentia houdt de schuldeiser op de hoogte van de vooruitgang van de schuldinvoering en wordt voor haar diensten door de schuldeiser vergoed. De schuldeiser bepaalt het doel (het innen van de schulden) van de verwerking en blijft eigenaar van de vordering.

3. EOS Contentia als verwerkingsverantwoordelijke van persoonsgegevens

EOS Contentia treedt ingeval van overname van schuldvorderingen op als schuldeiser, eigenaar van de schuldvordering.

In dit geval is EOS Contentia de verwerkingsverantwoordelijke die bepaalt voor welk doel en op welke manier uw persoonsgegevens worden verwerkt.

4. Persoonsgegevens

EOS Contentia verwerkt de volgende persoonsgegevens van debiteuren die werden verstrekt en overdragen door de schuldeiser in het kader van een dienstencontracten voor schuldinvoering of een overdracht van een schuldenportefeuille:

- uw identiteits- en contactgegevens (naam, aanspreektitel, adres, e-mailadres, telefoon-en gsm-nummer);
- nationaal nummer (voor de invordering van consumenten – en hypothecaire kredieten: registraties bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP).
- geboortedatum
- bankrekening
- Informatie over openstaande schulden, contracten, betalingen gedaan en niet gedaan, gevoerde correspondentie met de debiteur
- Bijkomende informatie rechtstreeks verstrekt door de debiteur aan onze diensten, voor zover relevant voor de invorderingsprocedure (voor evaluatie en overwogen behandeling van uw dossier: redenen voor niet-betaling op basis van informatie door

u verstrekt, zoals individuele of familiale omstandigheden, werk gerelateerde omstandigheden, het feit dat u in de gevangenis bent,...)

- financiële informatie voor risicoanalyse: betalingshistorieken, informatie over uw schulden, inkomsten, solvabiliteit, bezoekrapporten

Wij wijzen u er vriendelijk op dat u de verantwoordelijkheid draagt voor alle gegevens die u ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Indien uw gegevens niet meer up-to-date zouden zijn, verzoeken wij u ons dit per kerende te melden.

Wanneer u dit nalaat (bijvoorbeeld uw contactgegevens (zoals een nieuw adres, email of telefoonnummer) niet bijwerken) vragen wij deze gegevens op bij derden of de overheidsdiensten die gemachtigd zijn om ze mee te delen.

EOS Contentia kan dus nieuwe gegevens met betrekking tot de debiteuren verwerken door de contacten die ze met hen heeft (briefwisseling, telefoon, sms, chat, persoonlijke gesprekken,...).

U bent niet verplicht om bijkomende persoonsgegevens mee te delen, maar u begrijpt dat het oplossen van uw schuldendossier moeilijker of zelfs onmogelijk wordt wanneer u niet instemt met de verzameling en verwerking eraan.

5. Gevoelige gegevens

Wij verwerken geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens opnemen (gegevens die raciale of etnische origine, politieke opinies, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond onthullen, en de verwerking van gegevens betreffende uw gezondheid).

U kan zelf beslissen of u ons persoonlijke informatie verstrekt met betrekking tot uw gezondheid, handicap en/of over uw privéleven wanneer dit een invloed heeft op uw mogelijkheden om uw schulden te bezorgen. Op basis van deze informatie kunnen wij eventueel de invordering afstemmen op uw situatie en hiermee rekening houden voor een afbetalingsplan.

In dit geval zal deze informatie enkel worden gebruikt voor de duurtijd van de evaluatie van uw persoonlijke situatie of totdat u ons niet langer de toestemming verleent om deze te verwerken of zolang ze nodig is voor het indienen, uitoefenen of verdedigen van gerechtelijke dossiers.

6. Verwerkingen voor schuldinvoering

- Beheer van de schuldinvoering
 - Verwerking van debiteurengegevens en van de openstaande schuldvorderingen
 - Uitvoeren van invorderingsactiviteiten
 - Contacten via briefwisseling, telefoon, sms, chat
 - Contacten via het debiteurenportaal (online My Eos Contentia)
- Invorderingsactiviteiten
 - Opmaak, printen en versturen van brieven aan debiteuren
 - Het organiseren en uitvoeren van huisbezoeken bij debiteuren om uitleg te verstrekken en onderhandelingen te voeren om de invordering te bespoedigen en bevorderen
- Opening gerechtelijk dossier

- Het inschakelen van een advocaat voor de invordering indien deze gerechtelijk zal dienen te gebeuren. In dit geval zal een advocaat toegang krijgen tot het volledige debiteurendossier.
- Cross-border/internationale dossiers
 - Verwerking van debiteurengegevens en van de openstaande schuldvorderingen
 - Uitvoeren van invorderingsactiviteiten
 - Het inschakelen van een buitenlands incassobedrijf voor de invordering. In dit geval zal dit incassobedrijf toegang krijgen tot het volledige debiteurendossier.
- Informatie aan de schuldeiser
 - Rapportage over de status en vooruitgang van de schuldinvordering voor iedere debiteur
- Bewaring, opslag en verwerking via speciale software
 - Het management de debiteurendossiers gebeurt in specifieke managementsoftware (applicatie, data base en backups)
- Business analytics
 - Het gebruik van de debiteurendatabase voor analyse, rapportage, statistiek en voorspellingen waarvan de output anoniem is
 - Het gebruik van de debiteurendatabase voor interne rapportage en beheer alsook voor rapportage naar schuldeisers toe, op basis van een contractuele rapporteringsverplichting
- Audit en controle
 - Wettelijke verplichting om persoonsgegevens van debiteuren te communiceren in het kader van overheidscontrole (boekhoudkundig, fiscaal, wetgeving inzake het voorkomen, controleren en aantonen van fraude, het witwassen van geld en andere criminele activiteiten)
- Verwijderen en vernietiging van persoonsgegevens na de bewaringstermijn van toepassing op de specifieke verwerking.
- Doorgifte aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren
 - Voor bancaire – of kredietvorderingen worden persoonsgegevens verwerkt in het kader van onze wettelijke meldingsplicht aan 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
 - opzoekingsactiviteiten in debiteurendatabase
 - evaluaties betreffende betalingsgedrag
 - opname en analyse van opgenomen telefoongesprekken van onze agenten met debiteuren voor coaching en training doeleinden
- Ontwikkeling van onze schuldinvorderingactiviteiten
 - De-identificatie van debiteurengegevens om activiteiten te ontwikkelen.
- Beveiliging van onze schuldinvorderingsactiviteiten
 - Gebruik van persoonsgegevens van debiteuren om ze te beveiligen en geschikte testen van ons IT-systeem te ontwikkelen en aan te passen.
- IT management
 - opslag, back-up, wissen van gegevens,...

7. Opname van telefoongesprekken

Telefoongesprekken tussen debiteurs en onze agenten worden opgenomen en gebruikt, om de kwaliteit ervan te controleren en om medewerkers op te leiden.

De gesprekken worden opgeslagen gedurende de periode die voorzien is in de wet van 13/06/2005 betreffende elektronische communicatie.

8. Doorgifte van persoonsgegevens

EOS Contentia kan persoonsgegevens van debiteuren doorgeven aan:

- Voor de schuldvordering zelf
 - de schuldeiser
 - incassomedewerkers
 - rechtbanken
 - gerechtsdeurwaarders
 - advocaten
 - sociaal assistenten/OCMW (in het geval van collectieve schuldenregeling)
 - andere dienstverleners betrokken bij het schuldvorderingsproces
- IT systemen
 - IT dienstverleners voor hosting en back up
 - IT dienstverleners voor ontwikkeling, onderhoud en updates van IT systemen
- buitenlandse incassobedrijven of incassodiensten
- EOS Contentia groepsbedrijven (binnen de Europese Economische Ruimte)
- Voor audits en controles
 - de schuldeiser
 - de bevoegde overheid
- Gerechtelijke instanties
 - voor gerechtelijke schuldvordering
 - fraudebestrijding
 - aangifte misdrijven
 - wettelijke verplichting
- Centrale voor Kredieten aan Particulieren
 - wettelijke meldingsplicht aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren op basis van het Koninklijk besluit van 23 maart 2017

9. Plaats van verwerking

Alle debiteurengegevens worden enkel in de Europese Unie opgeslagen, bewerkt en bewaard (meer bepaald in België, Frankrijk en Duitsland). De doorgifte van gegevens buiten de Europese Unie vindt plaats op basis van standaardbepalingen (EU Standard Model Clauses) inzake gegevensbescherming wanneer het land waarnaar de gegevens worden doorgegeven geen passende bescherming biedt in de zin van de AVG. Er worden geen doorgiften naar de Verenigde Staten van America uitgevoerd op basis van de EU-US of Swiss-US Privacy Shield/Safe Harbour.

10. Bewaringstermijn

We zullen uw persoonsgegevens bewaren:

- zolang als deze nodig zijn voor het rechtmatig doel waarvoor ze verkregen werden, bv. om goede invorderingspraktijken te garanderen of om ons tegen juridische claims te verdedigen.
- Zolang dit nodig is in het kader van een wettelijke verplichting om uw persoonsgegevens gedurende een bepaalde periode bij te houden om fraude te voorkomen en antiwitwaspraktijken te detecteren en te bewijzen, en voor financiële doorlichtingen (audits).

Alle persoonsgegevens van de debiteur, worden gedurende maximaal tien jaar na het einde van het jaar waarin één van volgende feiten plaats vindt:

- de kwijtschelding van de schuld; of

- einde van het invorderingsdossier (door betaling van de schuld of einde van het invorderingsmandaat).

Deze termijn komt overeen met de verjaringstermijn volgens het algemene recht (artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek) alsook de antiwitwaswetgeving.

Voor statistische, analytische en business intelligence doelstellingen zullen we enkel geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens bewaren na deze bewaringstermijn.

11. Contact

EOS-Contentia heeft een Data Protection Officer (DPO) of Gegevensbeschermingsfunctionaris aangesteld:

E-mail: Privacy@eos-contentia.be

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

Indien u na het lezen van deze Privacyverklaring verdere vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot de verzameling en verwerking van uw persoonsgegevens, kan u contact opnemen met onze DPO.

Wij stellen alles in het werk om op een zorgvuldige en legitieme manier om te gaan met uw Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. Indien u desalniettemin van oordeel bent dat uw rechten geschonden zouden zijn en u binnen onze onderneming voor uw bezorgdheden geen gehoor zou vinden, staat het u vrij een klacht in te dienen bij de:

Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

+32 (0)2 274 48 00
+32 (0)2 274 48 35
contact@apd-gba.be

Daar kan u ook terecht voor alle algemene vragen in verband met de verwerking en bescherming van Persoonsgegevens.

U kan zich bijkomend richten tot een rechtbank wanneer u meent dat u schade zou lijden als gevolg van de verwerking van uw Persoonsgegevens.

12. Uw rechten

In overeenstemming en onder de voorwaarden van de Belgische privacywetgeving en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming delen wij u mee dat u over de volgende rechten beschikt:

- Recht op toegang en inzage: u heeft het recht om kosteloos kennis te nemen van de gegevens die wij over u hebben en na te gaan waarvoor deze worden aangewend.
- Recht op rectificatie: u heeft het recht om rectificatie (verbetering) van uw onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen, evenals om onvolledige persoonsgegevens te vervolledigen.
- Recht op wissen van gegevens of beperking van de verwerking: u heeft het recht om ons te verzoeken uw persoonsgegevens te wissen of de verwerking ervan te beperken in de omstandigheden en onder de voorwaarden zoals bepaald door de Algemene

Verordening Gegevensbescherming. Wij kunnen de wissen van gegevens of beperking weigeren van enige persoonsgegevens die voor ons noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een wettelijke verplichting, de uitvoering van de overeenkomst of ons gerechtvaardigd belang, en dit zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld.

- Recht op overdraagbaarheid van gegevens: u heeft het recht de persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm te verkrijgen. U heeft het recht deze gegevens over te dragen aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking.
- Recht van bezwaar: u heeft het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens wegens ernstige en legitieme motieven. Gelieve er evenwel rekening mee te houden dat u zich niet kan verzetten tegen de verwerking van persoonsgegevens die voor ons noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een wettelijke verplichting, de uitvoering van de overeenkomst of ons gerechtvaardigd belang, en dit zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor zij werden verzameld.
- Recht van intrekking van de toestemming: Indien de verwerking van de persoonsgegevens is gebaseerd op de voorafgaande toestemming, beschikt u over het recht deze toestemming in te trekken. Deze persoonsgegevens zullen dan enkel nog verwerkt worden indien wij hiervoor over een andere rechtsgrond beschikken.
- Automatische beslissingen en profilering: wij bevestigen dat de verwerking van de persoonsgegevens geen profilering omvat en dat u niet aan volledige geautomatiseerde beslissingen wordt onderworpen.

U kan steeds de gegevens die wij over u verwerken, inkijken en, indien nodig, laten verbeteren. Daartoe volstaat het dit aan te vragen via onze Data Protection Officer met een bewijs van uw identiteit. Dat vragen wij om te verhinderen dat uw gegevens worden meegedeeld aan iemand die daar geen recht op heeft.

U kan zich te allen tijde verzetten tegen het gebruik van uw gegevens door ons bedrijf voor direct marketingdoeleinden. Wenst u niet op de hoogte te worden gehouden van de aanbiedingen van ons bedrijf, kan u dit melden via onze Data Protection Officer .

Voor zover wij uw gegevens verwerken louter op basis van uw toestemming, dan kan u deze toestemming te allen tijde intrekken door u te richten tot onze Data Protection Officer, waarna de verwerking door ons zal worden gestaakt. Alle verwerkingen die voordien werden uitgevoerd op basis van uw gegeven toestemming blijven rechtmatig.

13. Technische en organisatorische maatregelen

Persoonlijke gegevens die door EOS Contentia worden verzameld worden enkel opgeslagen en verwerkt in de Europese Unie. We ondernemen stappen om ervoor te zorgen dat de gegevens die we verzamelen onder deze Privacyverklaring worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van deze verklaring en de vereisten van toepasselijk recht waar de gegevens zich ook bevinden.

Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens volgens een afdoend veiligheidsniveau te verwerken en deze te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, niet-toegestane toegang of kennisgeving per vergissing aan derden, evenals elke andere niet toegestane verwerking van deze gegevens.

In geen geval kan EOS Contentia aansprakelijk worden geacht voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit een foutief of onrechtmatig gebruik door een derde van de persoonsgegevens.

EOS Contentia doet er alles aan om de beveiliging van uw persoonlijke gegevens te beschermen. Wij gebruiken een verscheidenheid aan beveiligingstechnieken en -procedures om uw persoonlijke gegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik of openbaarmaking.

EOS Contentia is ook toegewijd om het verminderen van risico's op menselijke fouten, diefstal, fraude en misbruik van EOS Contentia-faciliteiten. De inspanningen van EOS Contentia omvatten het bewustmaken van personeel van beveiligingsbeleid en het trainen van medewerkers om het beveiligingsbeleid te implementeren. EOS Contentia-werknemers zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van gegevens te handhaven. Verplichtingen van werknemers omvatten schriftelijke geheimhoudingsovereenkomsten, regelmatige training over informatiebescherming en naleving van het bedrijfsbeleid met betrekking tot de bescherming van vertrouwelijke informatie.

EOS Contentia evalueert snel en reageert op incidenten die vermoedens van ongeautoriseerde verwerking van gegevens veroorzaken. Als EOS Contentia bepaalt dat uw gegevens onrechtmatig zijn gebruikt (ook door een medewerker van EOS Contentia) of anderszins ten onrechte zijn verkregen door een derde partij, zal EOS Contentia dergelijke misbruiken of overnames onmiddellijk aan u melden.

EOS Contentia zal jaarlijks nalevingsaudits uitvoeren. Elke werknemer die door EOS Contentia wordt betrap op het niet naleven van de GDPR, is in overtreding van deze Privacyverklaring en zal onderworpen worden aan disciplinaire maatregelen tot en met beëindiging van het dienstverband. Elke derde partij die dit privacy beleid overtreedt zal op basis van alle overeenkomsten met EOS Contentia verplicht zijn EOS Contentia te vrijwaren en schadeloos te stellen voor claims met betrekking tot dergelijke schendingen.

14. Browser-gebaseerde besturingselementen

Cookie-besturingselementen worden beschreven in onze Cookieverklaring.

15. Wijzigingen

We zullen deze Privacyverklaring indien nodig bijwerken om feedback van klanten en wijzigingen in onze diensten weer te geven. Wanneer we wijzigingen in deze verklaring publiceren, zullen we de "laatst bijgewerkte" datum boven aan de verklaring herzien. Als er materiële wijzigingen in de verklaring zijn of in de manier waarop EOS Contentia uw persoonlijke gegevens zal gebruiken, zullen wij u op de hoogte stellen door een kennisgeving van dergelijke wijzigingen prominent te plaatsen voordat ze van kracht worden of door u rechtstreeks een kennisgeving te sturen. We moedigen u aan om deze Privacyverklaring periodiek te herzien om erachter te komen hoe EOS Contentia uw informatie beschermt.