

# ABR-BVI

## Normes minimales de politique de protection de la vie privée

### Introduction

La protection de la vie privée est d'une importance primordiale. C'est pourquoi, il est essentiel d'informer au maximum nos clients et les débiteurs et de respecter méticuleusement la législation européenne (entre autres le Règlement Général sur la Protection des Données ou "RGPD") et nationale (la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel mais aussi la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). L'ABR-BVI et ses membres s'engagent à gérer et utiliser les données personnelles du manière sécurisée, légale et en tant que bon père de famille afin de traiter les dossiers dans les meilleures conditions.

L'information ci-dessous explique quelles données sont collectées, pourquoi elles sont collectées, la durée du processus et dans quelles mesures les concernées pourront les contrôler.

### **1. DÉFINITION DE "TRAITEMENT DE DONNÉES"**

Le RGPD définit le "traitement" et les "données à caractère personnel" comme :

*"Traitement"*: toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction;

*"Données à caractère personnel"*: toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Comme la loi le stipule, nous ne traitons pas de données sensibles, c'est-à-dire celles qui concernent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les préférences sexuelles et la santé.

Le responsable du traitement des données concernant l'association professionnelle est : ABR-BVI - Association Belge des Sociétés de Recouvrement, asbl, Chaussée de Marche 511, 5101 Erpent et ses membres s'ils décident de traiter les données personnelles ou de s'assujettir au code.

## **2. SUJETS PROTÉGÉS PAR LE PRÉSENT CODE**

Cette politique de protection de la vie privée est d'application pour tout débiteur personne physique ainsi que les clients, pour autant que ce soient également des personnes physiques. Elle concerne donc tout autant des débiteurs consommateurs que des débiteurs commerçants, à condition que ce soient des personnes physiques.

Cette politique de protection de la vie privée s'applique également lors de visites dans nos bureaux ou ceux de nos membres, de visites à domicile de nos mandataires, de visites sur nos sites web ou encore lors de l'utilisation de nos éventuelles applications mobiles.

L'ABR-BVI et ses membres s'engagent à respecter leurs obligations ainsi que les droits des personnes concernées chaque fois que leurs données seront traitées par l'association et/ou ses membres.

## **3. FINALITÉ DU TRAITEMENT DE DONNÉES**

L'ABR-BVI et ses membres ne traitent des données à caractère personnel que si elles sont nécessaires à des finalités déterminées. Dans le cas des dossiers de recouvrement, cela concerne les données nécessaires afin de recouvrer les créances, les cas échéant par une procédure d'insolvabilité.

Plus, concrètement, l'utilisation est autorisée :

- Dans le cadre de la préparation ou de l'exécution d'un contrat, peu importe la qualité de la partie qui poursuit la préparation ou l'exécution, c'est-à-dire en tant que propriétaire de la créance ou en tant que mandataire ;  
OU
- Pour satisfaire aux dispositions légales (au sens large) auxquelles nous sommes assujettis ;  
OU
- Lorsque l'ABR-BVI et/ou ses membres ont un intérêt légitime, toujours dans des mesures raisonnables et proportionnelles ;  
OU
- Quand nous avons reçu l'autorisation de sauvegarder et/ou traiter les données.

## **4. LA SÉCURISATION DES DONNÉES**

1. L'ABR-BVI ainsi que ses membres forment leurs collaborateurs aux fins d'une bonne utilisation des données confidentielles.

2. Dans le cadre de projets sensibles à caractère privé, un contrôle est fait quant à la sécurité et à la protection des données personnelles.

3. Des personnes spécifiques sont compétentes pour la politique de sécurisation d'information (voir point 5 *infra*).

4. L'ABR-BVI et/ou ses membres font appel à des ressources internes et/ou externes spécialisées qui garantissent la sécurité des réseaux, infrastructure et systèmes d'information utilisés. En outre, l'ABR-BVI et ses membres utilisent des mesures techniques afin de protéger les données en cause, comme par exemple : protection par mot de passe, pare-feu, antivirus, détection des intrusions et des anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs et membres.

En cas de fuite de données avec des conséquences néfastes pour ses données à caractère personnel, la personne concernée est personnellement avertie en tant que client dans les circonstances prévues par la loi.

## 5. ANALYSE D'IMPACT RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES

Une analyse d'impact préalable relative à la protection des données est effectuée lorsqu'un traitement de données personnelles envisagé, compte tenu de sa nature, sa portée, son contexte et ses finalités, est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et les libertés des personnes physiques concernées.

Cette analyse d'impact contient au moins :

- Une **description systématique des opérations de traitement envisagées et des finalités du traitement**, y compris, le cas échéant, l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ;
- Une évaluation **de la nécessité et de la proportionnalité** des opérations de traitement au regard des finalités ;
- Une évaluation des risques pour les droits et libertés des personnes concernées ;
- Les mesures prévues afin de faire face aux risques, y compris les garanties, mesures et mécanismes de sécurité visant à assurer la protection des données à caractère personnel et à apporter la preuve du respect du présent règlement, compte tenu des droits et des intérêts légitimes des personnes concernées et des autres personnes affectées.
- Ce code de conduite est pris en compte dans l'analyse d'impact relative à la protection des données.

## 6. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

L'ABR-BVI, et particulièrement ses membres qui sont des sociétés qui ont principalement comme activité le traitement de données personnelles qui, du fait de leur nature, de leur portée et/ou de

leurs finalités, exigent un suivi régulier et systématique à grande échelle des personnes concernées, ceux-ci désignent un délégué à la protection des données (ci-après DPD).

Il informe et conseille les sociétés et ses employés au sujet de leurs obligations qui découlent du RGPD et d'autres dispositions concernant la protection de données.

Il contrôle si les mesures de protection de données sont respectées et est la personne de contact pour les autorités de contrôle.

## **7. COMMUNICATION DES DONNÉES À DES TIERS – PAS DE COMMERCIALISATION DES DONNÉES**

Les données à caractère personnel ne sont ni vendues ni transférées à des tiers, sauf (si) :

- **Ceci est nécessaire à nos services.**  
Concernant certains aspects de nos services, nous collaborons avec des tiers ou faisons appel à des mandataires. À titre d'exemple, les services qui entretiennent ou développent les systèmes informatiques ainsi que les mandataires qui font des visites à domicile, ou encore des avocats et des huissiers de justice à qui il est fait appel. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille. De plus, ces derniers sont soumis à leurs déontologies respectives.
- **Il existe une obligation légale.**
- **Il y a une autorisation préalable des personnes concernées.**
- **Dans le cadre de recherches/enquêtes :**  
Il arrive que nous utilisions des données agrégées anonymes à des fins de recherche ou d'enquête et le cas échéant pour l'information aux autorités publiques ou des communications de presse. Ces données ne sont jamais reliées à des personnes identifiables.

## **8. LES DROITS ET POSSIBILITÉS D'ACTION DES PERSONNES CONCERNÉES**

### **Le droit d'accès**

Les personnes concernées ont le droit d'accès (gratuit) aux données qui les concernent. Elles peuvent demander :

- Si nous traitons ou non des données à caractère personnel ;
- Pour quelles finalités nous les traitons ;

- Les catégories de données que nous traitons ;
- À quelles catégories de destinataires nous les communiquons ;
- L'origine des données traitées ; et
- La logique sous-jacente au traitement automatisé de certaines données à caractère personnel.

Le droit d'accès peut être exercé par un écrit au responsable du traitement. Ceci peut être l'ABR-BVI ou l'un de ses membres. Afin d'exercer le droit d'accès et pour empêcher toute divulgation non autorisée ou illicite d'informations personnelles, une preuve d'identité est exigée : une copie de la face avant de la carte d'identité du demandeur ou de la personne concernée.

L'ABR-BVI ou son membre a 30 jours pour répondre à la demande d'accès. Ce délai commence à partir de la réception par le responsable du traitement de données de la demande écrite ainsi que de tous les éléments utiles et nécessaires

Si l'ABR-BVI ou son membre ne fournissait pas la réponse correcte à la demande, le comité de surveillance de l'ABR-BVI peut être saisi afin de contrôler la conformité entre le suivi de la demande et la déontologie des membres.

De plus, un plaignant peut s'adresser à la Commission Vie Privée, via [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), notamment dans le cas où aucune réaction à la demande n'est obtenue ou si la demande est refusée ou si la réponse n'est pas satisfaisante.

## **Votre droit de rectification et de suppression**

Les personnes concernées ont le droit faire supprimer ou modifier des données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes. Pour ce faire, l'ABR-BVI ou, le cas échéant, le membre en cause peuvent être contactés.

Afin que les données restent à jour, il est demandé aux personnes concernées de signaler toute modification, comme un changement de domicile ou un changement d'adresse email. D'ordinaire cette obligation est comprise dans le contrat sous-jacent à la récupération.

## **9. DÉLAIS DE CONSERVATION DE DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles sont uniquement conservées le temps nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel elles ont été recueillies (généralement la gestion de créances).

Vu que le délai de prescription du droit commun est de 10 ans (art. 2262bis CC) et qu'un dossier peut encore être contesté ou qu'il peut encore mettre en cause notre responsabilité professionnelle jusqu'à l'échéance de ce délai, un délai de conservation maximal de 10 ans après l'apurement de la créance, ou après la fin du mandat, est d'application.

Les données archivées ont un accès limité.

## **10. LES SITES WEB**

Nos sites web peuvent être visités sans devoir partager des données à caractère personnel quelconques. Chez certains de nos membres, les personnes concernées peuvent interagir quant au statut de leurs dossiers et même proposer certaines modalités de paiement. Dans ce cas de figure, cela se passe via des codes sécurisés attribués individuellement.

## **11. PRISE DE CONTACT AVEC L'ABR-BVI ET/OU SES MEMBRES**

La prise de contact peut se faire par écrit, téléphoniquement, électroniquement ou via les sites web respectifs. Le droit d'accès aux données des personnes concernées ainsi que les requête de rectification ou de suppression doivent se faire par écrit comme susmentionné au point 6.

## **12. CONTRÔLE ET CHANGEMENTS**

Les données à caractère personnel qui sont collectées à travers les divers canaux sont enregistrées dans nos fichiers. Ceci vaut également pour nos membres. Nous, et nos membres en ce qui les concerne, avons signalé les traitements de données à la Commission de la protection de la vie privée.

L'ABR-BVI et ses membres peuvent modifier leur politique de la protection de la vie privée. Les personnes concernées peuvent en demander ou consulter la dernière version sur les sites web de l'ABR-BVI ou de ses membres.

Nos dernières versions ont, en cas de conflit, priorité sur les versions antérieures.