



# CODE DE CONDUITE ABR-BVI CONCERNANT LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

## Introduction

La protection de la vie privée est d'une importance primordiale. C'est pourquoi, il est essentiel 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) ainsi que d'en informer au maximum nos clients et les débiteurs. 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 personnes 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 (voir aussi ci-après point 3).

Le responsable du traitement des données est l'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 ainsi que leurs finalités. Tant pour l'activité de recouvrement après subrogation que pour l'activité de recouvrement sur mandat, les sociétés de recouvrement déterminent elles-mêmes les données qu'elles traiteront, tout en collectant les données pendant la durée du mandat avec leurs propres moyens et finalités (p.e. une recherche d'adresse afin d'envoyer un rappel, de faire une visite domiciliaire ou d'exécuter une cession sur rémunération; l'enrichissement des données aussi bien que via l'enrichissement interne, qu'externe par des data quality partners; répondre aux questions des débiteurs; s'occuper du traitement des plaintes venant des pouvoirs publics ou des organisations de consommateurs, etc.).

## 2. SUJETS PROTÉGÉS PAR LE PRÉSENT CODE

Ce code de conduite 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.

Ce code de conduite s'applique également lors de visites dans nos bureaux ou ceux de nos membres, de visites domiciliaires 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 respecteront 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 ou bien via une procédure judiciaire (comme l'adresse ou le numéro de téléphone de la personne concernée ou son mandataire et *non* les caractéristiques physiques d'une personne). Le traitement de certaines données est interdit comme dans le cadre de l'état de santé de la personne concernée : reprendre une information dans la base de données concernant une personne « hospitalisée et qui par conséquent ne peut respecter temporairement un plan de paiement » ou le recouvrement d'une facture hospitalier avec essentiellement des données de paiement est autorisé ; par contre, reprendre l'information qu'une personne souffre d'une maladie incurable dans la base de données est trop concret et n'est donc pas autorisé.

Plus, concrètement, l'utilisation est autorisée :

- Dans le cadre *de la préparation ou de l'exécution* d'un contrat, comme dans le cas où une société de recouvrement est subrogée dans les droits et obligations du créancier initial. Dans ce cas, la société de recouvrement devient par conséquent elle-même créancière ;

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. Un exemple de cela est le cas où une société de recouvrement gère un dossier sur mandat. Un mandat (également appelé procuration) est une convention dans laquelle le mandant donne le pouvoir à une autre personne (dans notre cas une société de recouvrement) de poser des actes juridiques en nom et pour compte du mandant-créancier (p.e. conclure un plan de paiement concernant une créance du créancier).  
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.
4. L'ABR-BVI et/ou ses membres font appel à des ressources internes et/ou externes spécialisées qui garantissent la sécurité des réseaux, infrastructures 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.
5. Dans le cas où il devrait y avoir un sous-traitant (p.e. les indépendants faisant les visites au domicile, un service IT externe, ...), celui-ci conclura un contrat de traitement de données avec le responsable du traitement dans lequel il est convenu que le premier cité n'agira que sur la seule instruction du responsable du traitement et sera tenu par les mêmes obligations que celles auxquelles le responsable du traitement est tenu.
6. En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, cela sera personnellement communiquée à la personne concernée, décrivant en des termes clairs et simples la nature de la violation de données à caractère personnel et contenant un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ainsi que les conséquences probables de la violation et les mesures prises ou proposées par le responsable du traitement à ce sujet.  
Dans ce cas, le responsable du traitement en notifie la violation en question à l'Autorité de protection des données, dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées.

7. Les membres doivent appliquer une approche basée sur les risques : cela signifie que les membres sont encouragés à prendre les mesures de protections nécessaires qui correspondent au niveau de risque de leurs activités de traitement de données. C'est pourquoi, les efforts à fournir par un membre qui traite beaucoup de données seront plus onéreux que ceux à fournir par un membre traitant une petite quantité.

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

Une analyse d'impact préalable relative à la protection des données (ci-après DPIA, étant l'acronyme anglophone habituel de « Data Protection Impact Assessment ») 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.

L'utilisation ou l'implémentation de nouvelles technologies peut être un indicateur de l'existence d'un haut risque. Ceci est d'autant plus le cas si un traitement différent (p.e. filières d'encaissement ; systèmes de rappel) est développé qui est lié à un groupe de personnes (p.e. filières d'encaissement différentes en fonction de la localisation, de l'âge, des antécédents chez l'une ou l'autre société de recouvrement ou d'une procédure d'insolvabilité subie ou non par la personne concernée).

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 (DPO)

Dans une moindre mesure l'ABR-BVI, mais surtout certains de ses grands membres, sont des sociétés qui ont principalement comme activité le traitement de données personnelles des personnes concernées qui, du fait de leur nature, de leur portée et/ou de leurs finalités, exige un

suivi régulier et systématique à grande échelle. C'est pourquoi, elles désigneront un délégué à la protection des données (ci-après DPO, étant l'acronyme anglophone habituel de « Data Protection Officer »).

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

Les données à caractère personnel ne sont pas transférées à des tiers, sauf dans les cas où :

- **Ceci est nécessaire à nos services se limitant aux finalités du traitement (apurement des dossiers de recouvrement).**  
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, printing partners, 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.** L'exemple le plus courant à ce sujet est la saisie de certaines pièces par les inspecteurs du SPF Economie commissionnés dans le cadre du respect de la loi relative au crédit à la consommation, actuellement livre VII, titre 4, chapitre 1 CDE, et dans le cadre de la loi relative au recouvrement à l'amiable de dettes (LRA).
- **Il y a une autorisation préalable des personnes concernées.** Un exemple courant concerne leurs avocats (qui, légalement, sont considérés avoir un mandat de la personne concernée) ou les CPAS et CAS, lesquels joignent un mandat de la personne concernée et demandent un état de la situation (comme le solde et les pièces justificatives) afin de pouvoir en discuter avec leur client.
- **Dans le cadre de recherches/enquêtes :**  
Il arrive que nous utilisions des données 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 ses membres répondront aux demandes d'accès dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois. 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

Qui plus est, le responsable du traitement fait parvenir une copie des données personnelles traitées à la personne concernée.

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. Ceci est possible via un outil simple d'usage sur notre site web ([www.abrbvi.be/fr/deposer-une-plainte](http://www.abrbvi.be/fr/deposer-une-plainte)). Le comité de surveillance de l'ABR-BVI, composé de membres internes et externes, examine chaque plainte éventuelle de façon approfondie.

Après qu'une plainte ait été enregistrée, un récépissé est transmis au plaignant. La société de recouvrement concernée est alors contactée. S'il s'agit d'un membre de l'ABR-BVI, la plainte est soigneusement examinée par l'ABR-BVI. S'il s'avère qu'elle est justifiée, le bureau de recouvrement est invité à apporter une solution, communiquée au plaignant.

Des sanctions peuvent être prises contre le bureau de recouvrement en question. Celles-ci peuvent même aboutir à l'expulsion du membre de l'ABR-BVI.

De plus, un plaignant peut s'adresser à l'Autorité de Protection des Données, 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, d'effacement et de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé**

Les personnes concernées ont le droit de faire effacer ou modifier des données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes. Pour ce faire, l'ABR-BVI ou, le cas échéant, les membres en cause peuvent être contactés (p.e. le défichage d'un fichage injustifié des

personnes concernées auprès de la BNB/CCP, ce qui peut être le cas lors d'un fichage persistant dans la centrale positive ou négative de la BNB/CCP alors que le crédit dénoncé est apuré depuis plus d'un an).

L'ABR-BVI et ses membres veillent à l'adaptation de leurs données afin que celles-ci restent à jour. Il est donc 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.

Finalement, la personne concernée a, en principe, le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative.

## **9. REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

L'ABR-BVI et ses membres tiennent un registre de leurs activités de traitement. Ce registre contient : le type de données traitées, les finalités du traitement, les destinataires des données, l'endroit où les données seront conservées, comment les données seront sécurisées et les délais de conservation ainsi que les catégories des personnes concernées par le traitement (employés, fournisseurs, clients, débiteurs, etc.)

## **10. 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.

Cependant, les personnes concernées ont, tenant compte du paragraphe ci-dessus, le droit d'effacement des données si leur conservation n'est plus nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, a fait l'objet d'un traitement illicite ou pour respecter une obligation légale.

Les données archivées ont un accès limité.

## **11. 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.

## **12. 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 requêtes de rectification ou de suppression doivent se faire par écrit comme susmentionné au point 8.

## **13. CONTRÔLE ET CHANGEMENTS**

Les données à caractère personnel qui sont collectées à travers les divers canaux (p.e. via les réactions par écrit ou par téléphone des personnes concernées, visites domiciliaires conformément à l'article 7 de la loi relative au recouvrement amiable, données de domiciliation communiquées par les communes conformément à l'art. 45 § 1 C.Civ.) sont enregistrées dans nos fichiers. Ceci vaut également pour nos membres.

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

Le dernier code de conduite a, en cas de conflit, priorité sur les versions antérieures des codes de conduite.