



GEDRAGSCODE ABR-BVI MET BETREKKING TOT HET GEGEVENSBECHERMINGSBELEID

Inleiding

De bescherming van de persoonlijke levenssfeer is uiterst belangrijk. We willen onze klanten en debiteuren zoveel mogelijk informeren en meticuleus de vigerende Europese (onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming, verder “AVG” genoemd) en nationale wetgeving (vooral 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (hierna "WVP") maar ook de wet van 13 juni 2005 (“Wet op de Elektronische Communicatie”, verder WEC genoemd)) naleven. De ABR-BVI en haar leden verbinden zich ertoe de gegevens veilig, wettelijk en als een goede huisvader te beheren en te gebruiken, om zo een correcte behandeling van de dossiers te garanderen.

Hieronder wordt de informatie weergegeven over welke gegevens wij verzamelen, waarom, hoelang en in welke mate betrokkenen hierover controle hebben.

1. DEFINITIE VAN “GEGEVENSVERWERKING”

De AVG geeft een definitie van zowel “verwerking” als van “persoonsgegevens”:

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Zoals de wet voorschrijft, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid (zie ook punt 3 verder, wat dit laatste punt betreft).

De verwerkingsverantwoordelijke is De Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen (verder ABR-BVI genoemd), Chaussée de Marche 511, 5101 Erpent en de leden ervan voor zover ze zelf

persoonsgegevens verwerken en doel ervan bepalen. Zowel bij incasso na subrogatie, als bij incasso op mandaat bepalen de incassomaatschappijen zelf welke gegevens ze verwerken, waarbij ze zelf gedurende een mandaat gegevens verzamelen met hun eigen middelen en met een door hen te bepalen doel (bv. een adresopzoeking uitvoeren om een rappel te zenden, om een huisbezoek uit te voeren of een loonoverdracht te leggen; het verrijken van ontvangen data via zowel interne verrijking alsook via externe data quality partners; het zelf instaan voor het beantwoorden van vragen van betrokken debiteuren; het zelf afhandelen van klachten komende van overheidsinstanties of consumentenorganisaties, edm).

2. DE DOOR DEZE CODE BESCHERMDE PERSONEN

Deze gedragscode geldt voor zowel particuliere debiteuren alsook klanten van de incasso-ondernemingen voor zover het natuurlijke personen betreft. Dit betreft dus zowel consumenten-debiteuren als zakelijke debiteuren als klanten, voor zover over natuurlijke personen gaat.

Deze gedragscode is ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze kantoren of burelen van de leden, bij huisbezoeken van onze mandatarissen, bij gebruik van onze websites en eventuele apps.

De beroepsvereniging en haar leden zullen hun verplichtingen nakomen en de rechten van betrokkenen eerbiedigen telkens wanneer wij en/of onze leden gegevens verwerken.

3. FINALITEIT VAN DE GEGEVENSVERWERKING

We verwerken enkel de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren. Wat invorderingsdossiers betreft, betreft dit de gegevens die noodzakelijk zijn om een vordering dienstig te innen, desgevallend via een insolventieprocedure dan wel gerechtelijke procedure (zoals adres en telefoonnummer van betrokkene of diens gemandateerde en bvb. niet de uiterlijke kenmerken van iemand). Ook is de verwerking van een aantal gegevens verboden zoals m.b.t. de gezondheidstoestand van betrokkene: de enkele informatie opnemen dat iemand “gehospitaliseerd” is en daardoor tijdelijk een betaalplan niet kan nakomen of een ziekenhuisfactuur innen waarop voornamelijk betaalgegevens staan, kan wel; verwerken dat iemand lijdt aan kanker is dan weer te concreet en kan niet.

Het gebruik ervan is -meer concreet- in volgende gevallen toegestaan:

- In het kader van de *voorbereiding of uitvoering van een contract*, zoals in het geval waarbij de invorderingsmaatschappij gesubrogeerd wordt in de rechten en plichten van de oorspronkelijke schuldeiser. In dit geval treedt de invorderingsmaatschappij in de rechten en plichten van de oorspronkelijke schuldeiser, waardoor deze zélf schuldeiser wordt;
OF
- Om te voldoen aan de wettelijke bepalingen (in de ruime zin) waaraan wij zijn onderworpen;

OF

- Wanneer de ABR-BVI en/of haar leden daarvoor *een gerechtvaardigd belang* hebben, waar dit steeds proportioneel dient toegepast te worden. Een voorbeeld hiervan is het geval waarbij de invorderingsmaatschappij een dossier op mandaat beheert. Een mandaat (ook volmacht of lastgeving genoemd) is een overeenkomst waarbij de opdrachtgever een persoon (incassomaatschappij in dit geval) belast met het verrichten van rechtshandelingen (bv. het afsluiten van betaalplannen mbt een vordering van de opdrachtgever-schuldeiser).

OF

- Wanneer wij toestemming hebben gekregen om de gegevens op te slaan en/of te verwerken (hetgeen bij een incassorelatie in principe niet het geval is, tenzij betrokkene tijdens het beheer zelf persoonsgegevens meedeelt met verzoek deze gegevens te willen gebruiken).

4. WIJZE WAAROP DE GEGEVENS BEVEILIGD WORDEN

1. Wijzelf en onze leden leiden onze medewerkers op om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens.
2. Ook wordt bij privacygevoelige projecten een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens.
3. Voor informatiebeveiligingsbeleid zijn specifieke personen bevoegd.
4. Wij doen beroep op interne en/of externe gespecialiseerde partners die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Ook gebruiken de ABR-BVI en onze leden technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen, zoals: beveiliging met een paswoord, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers en leden.
5. In het geval er beroep wordt gedaan op een verwerker van persoonsgegevens (bv. een zelfstandige die huisbezoeken verricht, een IT-support onderneming, edm) dan zal de ABR-BVI en/of haar leden een verwerkingsovereenkomst aangaan met de betreffende verwerker, waarin vermeld staat dat de verwerker enkel zal handelen na instructie van de ABR-BVI en/of haar leden en aan dezelfde verplichtingen onderworpen is.
6. Mocht er zich een inbreuk voordoen op de verwerking van persoonsgegevens van een betrokkene, dewelke waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor deze zijn/haar rechten en vrijheden, dan zal de ABR-BVI en/of haar leden, als verwerkingsverantwoordelijke, de betrokkene -in een duidelijke en eenvoudig begrijpbare taal- informeren over de aard van de inbreuk, de waarschijnlijke gevolgen ervan alsook over de getroffen of nog te nemen maatregelen en het contactpunt waar meer informatie kan verkregen worden.
In dit geval, meldt de verwerkingsverantwoordelijke deze zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, uiterlijk 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen, aan de Gegevensbeschermingsautoriteit, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

7. Onze leden dienen een risicogebaseerde benadering te hanteren : dit houdt in dat de leden worden aangemoedigd beschermende maatregelen te nemen *in verhouding met het risiconiveau* van hun gegevensverwerkingsactiviteiten. Daarom zijn de te leveren inspanningen voor een lid dat veel gegevens verwerkt zwaarder dan voor een lid dat een kleine hoeveelheid gegevens verwerkt.

5. GEGEVENSBESCHERMINGSEFFECTBEOORDELING

Wanneer een voorgenomen verwerking van persoonsgegevens gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, wordt er een voorafgaande gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA genoemd, naar “data protection impact assessment”) uitgevoerd.

Het gebruik van nieuwe technologieën kan een aanwijzing zijn dat er weleens sprake zou kunnen zijn van een dergelijk hoog risico. Dit is temeer het geval indien men een verschillende behandeling (bv. incassotrajecten; rappelsystemen) ontwikkelt dewelke gelinkt zijn aan een groep van personen (bv. verschillend incassotraject naar gelang van de regio of leeftijd van betrokkenen of antecedenten bij deze of gene invorderingsmaatschappij of het al dan niet voordien hebben doorlopen van een insolventieprocedure).

Zulke gegevensbeschermingseffectbeoordeling houdt meer bepaald in:

- een **systematische beschrijving van de beoogde verwerkingen en de verwerkingsdoeleinden**, waaronder, in voorkomend geval, de gerechtvaardigde belangen die door de verwerkingsverantwoordelijke worden behartigd;
- een beoordeling van de **noodzaak en de evenredigheid** van de verwerkingen met betrekking tot de doeleinden;
- een beoordeling van de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen;
- de beoogde maatregelen om de risico's aan te pakken, waaronder waarborgen, veiligheidsmaatregelen en mechanismen om de bescherming van persoonsgegevens te garanderen en om aan te tonen dat aan deze verordening is voldaan, met inachtneming van de rechten en gerechtvaardigde belangen van de betrokkenen en andere personen in kwestie.
- deze gedragscode wordt bij de gegevensbeschermingseffectbeoordeling in acht genomen.

6. FUNCTIONARIS VOOR DE GEGEVENSBESCHERMING (DPO)

Daar, in mindere mate de ABR-BVI zelf, maar sommige van haar grotere leden, bedrijven betreffen die voor de verwerking hoofdzakelijk bezig zijn met verwerkingen die vanwege hun aard, hun omvang en hun doeleinden regelmatige en stelselmatige observaties op grote schaal van betrokkenen vereisen, wordt er door die leden een “functionaris voor de gegevensbescherming”

aangeduid (DPO verder genoemd, zijnde het gebruikelijke Engelstalige acroniem “data protection officer”).

Hij informeert en adviseert het bedrijf en de werknemers over hun verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en andere gegevensbeschermingsbepalingen.

Hij ziet toe op de naleving van de gegevensbeschermende maatregelen en is de contactpersoon bij de toezichthoudende autoriteiten.

7. COMMUNICATIE VAN GEGEVENS NAAR DERDEN TOE

Wij geven geen persoonsgegevens door aan derden, tenzij :

- **Dit nodig is voor onze dienstverlening binnen het kader van ons doel (aanzuivering van het dossier).**
Voor sommige aspecten van onze diensten werken wij met derde partijen of schakelen wij mandatarissen in. Denk bijvoorbeeld aan externe IT-diensten die ons informaticasysteem onderhouden, printing partners, mandatarissen die huisbezoeken verrichten of advocaten en gerechtsdeurwaarders waarop we beroep doen. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, de gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren. Bovendien vallen zij eveneens onder hun respectievelijke deontologieën.
- **Er een wettelijke verplichting is.** Het meest voorkomende voorbeeld hiervan betreft de inbeslagname van stukken door inspecteurs van de F.O.D. Economie die hiertoe gemachtigd zijn in het kader van onderzoeken naar de naleving van de wet consumentenkrediet, thans VII titel 4 hoofdstuk 1 WER, alsook in het kader van de wet minnelijke invordering (WMI).
- **Wij de toelating ervoor kregen.** Een veel voorkomend geval betreft advocaten van betrokkenen (die wettelijk geacht worden een mandaat van betrokkene te hebben) of O.CM.W.’s en CAW’s dewelke een mandaat van betrokkene voegen en een stand van zaken vragen (saldo en stavingsstukken meestal) teneinde de zaak met hun cliënt te kunnen bespreken.
- **Voor onderzoeken:** In sommige gevallen gebruiken wij anonieme gegevens voor onderzoek en desgevallend rapportering naar de overheid of voor persberichten. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaald individu.

8. DE RECHTEN EN ACTIEMOGELIJKHEDEN VAN BETROKKENEN

Het recht van inzage en copie

Betrokkenen hebben het recht op (gratis) inzage tot de gegevens die hen zelf betreffen. Deze zijn opvraagbaar:

- Of wij persoonsgegevens verwerken;
- Waarvoor wij die verwerken;
- Welke categorieën van persoonsgegevens wij verwerken;
- Met welke categorieën van derden wij persoonsgegevens delen;
- Wat de oorsprong is van de verwerkte gegevens; en
- Welke logica wij gebruiken als wij bepaalde persoonsgegevens automatisch verwerken.

Men kan het recht van inzage schriftelijk uitoefenen via een schrijven naar de verwerkingsverantwoordelijke. Dit kan desgevallend de ABR-BVI, dan wel een van haar leden, zijn. Om het recht van inzage uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van persoonsgegevens te voorkomen, dienen we een identiteitsbewijs te ontvangen. Wij vragen dan ook om een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart van aanvrager-betrokkene toe te voegen aan de aanvraag.

De ABR-BVI en of haar leden zullen onverwijld, en ten laatste binnen een maand, op een verzoek van betrokkene reageren. Houd er rekening mee dat deze periode begint te lopen wanneer de aanvraag schriftelijk ontvangen werd en alle dienstige informatie om te voldoen aan de aanvraag in handen van de verwerkingsverantwoordelijke is.

De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene eveneens een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt.

Indien er enige reden is om aan te nemen dat de ABR-BVI of haar leden de aanvraag niet correct behandelden, kan “Het Comité van Toezicht” van de ABR-BVI geconsulteerd worden, dewelke toeziet op naleving van haar deontologie als die van haar leden. Dit kan via een eenvoudige tool op onze webstek (www.abrbvi.be/nl/een-klacht-neerleggen). “Het comité van toezicht”, dewelke uit interne en uit externe leden bestaat, onderzoekt elke mogelijke klacht ten gronde.

Nadat een klacht werd geregistreerd, wordt een ontvangstbericht overgemaakt aan degene die ze heeft ingediend. Er wordt dan contact opgenomen met het betrokken incassobedrijf. Betreft het een lid van ABR-BVI, dan wordt de klacht zorgvuldig onderzocht door ABR-BVI. Als blijkt dat ze terecht is, wordt het incassobureau uitgenodigd om een oplossing te bieden, die aan de klager wordt meegedeeld.

Sancties kunnen genomen worden tegen het incassobureau in kwestie. Deze kunnen zelfs leiden tot de uitsluiting van het lid uit de ABR-BVI.

Voor de volledigheid informeren wij je dat, indien er niet gereageerd wordt op de aanvraag, er geweigerd wordt te reageren of indien het antwoord niet voldoet aan de verwachtingen, men steeds het recht heeft een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, die dan zal tussenkomen.

Recht op verbetering, verwijdering en recht om niet uitsluitend te worden beoordeeld op basis van geautomatiseerde verwerking

Betrokkenen hebben het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten verwijderen of wijzigen. Daarvoor kunnen de ABR-BVI en desgevallend haar leden gecontacteerd worden. Zij zullen deze informatie vervolgens, indien de aanvraag correct is, aanpassen of verwijderen (bvb. een onterechte melding bij de BNB/CKP zullen de leden ontmelden, hetgeen het geval kan zijn bij een blijvende melding in de positieve of negatieve centrale BNB/CKP daar waar de kredietschuld reeds meer dan een jaar aangezuiverd is).

De ABR-BVI en haar leden waken over de bijwerking van hun gegevens, opdat deze actueel en correct blijven. Om gegevens actueel te houden, verzoeken wij aan betrokkenen om ons elke

wijziging te melden, zoals een verhuis of wijziging e-mailadres. Vaak betreft dit een verplichting die reeds in het onderliggend in te vorderen contract vervat ligt.

De betrokkene heeft tenslotte in principe het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem in aanmerkelijke mate treft.

9. REGISTER VAN DE VERWERKINGSACTIVITEITEN

De ABR-BVI en haar leden houden een register van hun verwerkingsactiviteiten bij. In dit register wordt opgenomen: welke gegevens worden verwerkt, met welk doel deze gegevens worden verwerkt, wie de ontvangers van de gegevens zijn, waar ze bewaard worden, hoe ze beveiligd worden en welke hun bewaartermijn is.

10. BEWAARtermijn VAN PERSOONSgegevens

De persoonsgegevens worden enkel bijgehouden voor zover als, en zolang als, nodig voor het doel waarvoor ze verzameld werden (invordering van onbetaalde vorderingen).

Daar de gemeenrechtelijke bevrijdende verjaring 10 jaar betreft (art. 2262bis B.W.) en dat in die periode zowel het dossier nog kan betwist worden als eventuele aansprakelijkheden, wordt in een maximale bewaartermijn van 10 jaar na aanzuivering of einde mandaat voorzien.

De betrokkenen hebben, rekening houdend met de hierbovenvermelde paragraaf, het recht op gegevenswissing indien het bewaren van de gegevens niet meer noodzakelijk is gelet op het doel van de verwerking, onrechtmatig is of indien dit dient te gebeuren op grond van een wettelijke plicht.

Die gearchiveerde gegevens zijn gedurende die laatstgenoemde bewaarperiode slechts beperkt toegankelijk

11. WEBSITES

Onze websites kunnen bezocht worden zonder persoonsgegevens mee te delen. Bij sommige van onze leden kunnen betrokkenen interageren over de status van hun dossier en zelfs betalingsfaciliteiten voorstellen, maar dit gebeurt dan via individueel toegekende beveiligde codes.

12. CONTACTOPNAME MET DE ABR-BVI EN/OF HAAR LEDEN

Contactname kan schriftelijk, telefonisch, elektronisch of via de respectievelijke websites gebeuren. Recht van inzage van gegevens van betrokkene alsook verzoeken tot rechtzetting of verwijdering dienen schriftelijk te gebeuren zoals onder punt 8 hoger vermeld.

13. CONTROLE EN WIJZIGINGEN

De persoonsgegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen (bvb. via schriftelijke of telefonische reacties van betrokkene, via huisbezoek conform art. 7 wet minnelijke invordering, naar aanleiding van adresgegevens medegedeeld via de gemeente conform art. 45 § 1 B.W.) worden opgenomen in onze bestanden. Dit geldt tevens voor onze leden.

De ABR-BVI en haar leden kunnen deze gedragscode aanpassen. Betrokkenen kunnen steeds de laatste versie ervan opvragen of consulteren op de websites van de ABR-BVI en haar leden.

Onze laatste gedragscode heeft, in geval van tegenstrijdigheid, voorrang op oudere gedragscodes.