

# Déclaration de confidentialité

MAI 2021

Le coeo respecte votre vie privée et traite et utilise vos informations en veillant à ce que leur intégrité soit garantie autant que possible. Avec l'avènement du Règlement général sur la protection des données (RGPD), nous réalisons que le droit à la vie privée est devenu plus important que jamais.

La présente déclaration de confidentialité a pour but de répondre aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que le coeo ?
2. Quelles parties fournissent vos données à caractère personnel au coeo ?
3. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par le coeo ?
4. Dans quel but le coeo traite-t-il vos informations ?
5. Quels sous-traitants traitent vos données à caractère personnel pour le coeo ?
6. Combien de temps le coeo conserve-t-il vos données à caractère personnel ?
7. Comment le coeo protège-t-il vos données à caractère personnel ?
8. Quels sont vos droits en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel ?
9. Où pouvez-vous vous adresser pour des questions, des réclamations et des signalements ?
10. Quand la présente déclaration de confidentialité est-elle modifiée ?

## 1. Qu'est-ce que le coeo ?

Le coeo est une organisation de gestion de crédit - communément appelée « société de recouvrement » - qui se concentre principalement sur le recouvrement de créances pour le compte d'entreprises, d'autorités (locales) et de particuliers. Centre de services du coeo est situé à Leonardo da Vincilaan 19a à Diegem (aux Belgique), et est inscrit au registre de la SPF Economie sous le numéro 221369. Le siège du coeo est situé à Wilhelminakade 159 à Rotterdam (aux Pays-Bas), et est inscrit au registre de la Chambre de commerce sous le numéro 24470897.

### Aperçu des données de l'entreprise

Coeo Incasso B.V.  
Leonardo da Vincilaan 19a  
1831 Diegem, Belgique  
03 808 68 72  
[info@coeo-incasso.be](mailto:info@coeo-incasso.be)  
Licence SPF Economie: 221369

coeo Incasso B.V.  
Wilhelminakade 159  
3072 AP Rotterdam, Pays-Bas  
010 - 41 45 444  
[info@coeo-incasso.nl](mailto:info@coeo-incasso.nl)  
Handelsregister: 24470897

## 2. Quelles parties fournissent vos données à caractère personnel au coeo ?

Le coeo peut avoir accès à vos données à caractère personnel de plusieurs façons :

- La première façon dont le coeo obtient vos données à caractère personnel est auprès de nos clients. Les clients qui nous confient des missions de recouvrement ont conclu des accords avec nous, en vertu desquels les règles relatives à l'utilisation de vos données à caractère personnel sont strictement contrôlées.
- La deuxième façon dont le coeo peut recevoir vos données à caractère personnel est par le biais de partenaires, tels que les bureaux d'information commerciale, les organismes de validation des données, mais aussi par le biais de sources accessibles au public, telles que l'annuaire téléphonique, le registre des curatelles, des redressements et des insolvabilités et les réseaux sociaux. Compte tenu de la nature des services du coeo, celui-ci fait appel aux parties susmentionnées pour vous joindre, s'il est soupçonné que les données de correspondance utilisées par le coeo ne sont pas exactes, complètes ou suffisantes pour correspondre avec vous au sujet de la réclamation de notre client.
- La troisième façon dont le coeo peut recevoir vos données à caractère personnel est lorsque vous, indépendamment ou par l'intermédiaire d'un représentant autorisé, nous les fournissez via les sites web [www.coeo-incasso.be](http://www.coeo-incasso.be) ou [www.app.coeo-incasso.be](http://www.app.coeo-incasso.be), par e-mail, par téléphone ou de toute autre façon, par exemple si vous nous donnez une mission de recouvrement ou si vous souhaitez communiquer avec nous en utilisant une nouvelle adresse de correspondance.
- La quatrième façon dont le coeo peut recevoir vos données à caractère personnel est par le biais de votre visite sur le site Web du coeo. Des cookies sont utilisés sur le site web, et ces cookies peuvent recueillir des informations sur votre comportement de navigation. Selon le RGPD, les données que ces cookies collectent sont également des données à caractère personnel. Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation des cookies dans [la politique relative aux cookies](#).

Si vos données à caractère personnel sont obtenues d'une autre manière que celle décrite ci-dessus, les restrictions relatives à l'utilisation de ces données, telles que définies dans la présente déclaration de confidentialité, s'appliqueront intégralement. Le coeo utilisera vos données à caractère personnel avec la plus grande prudence possible, quelle qu'en soit la source.

## 3. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par le coeo ?

Le coeo fait la distinction entre les données à caractère personnel et les données anonymes. Les données à caractère personnel sont des données sur la base desquelles votre identité peut être retracée, telles que votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone et votre âge. Les données anonymes sont des données qui ne peuvent pas (plus) être rattachées à votre identité.

Le coeo collecte les données (à caractère personnel) suivantes vous concernant :

- Nom ;
- Sexe ;
- Date de naissance ;
- Adresse, lieu de résidence, pays ;
- Numéro(s) de téléphone (portable) ;
- Adresse(s) e-mail ;
- Services / biens fournis en rapport avec la créance impayée.

Lorsque vous visitez nos sites web, nous recueillons également des informations sur les appareils, telles que votre adresse IP, la langue et les paramètres du navigateur, le fuseau horaire, le système d'exploitation, la plateforme et la résolution de l'écran.

Si cela est jugé nécessaire à des finalités de preuve en justice ou hors justice, la correspondance que vous avez échangée avec nous ou nos clients ou des tiers affiliés à nos clients et d'autres preuves non couvertes par les catégories ci-dessus peuvent également être collectées et traitées. Afin de conseiller nos clients, nous pouvons également chercher à recueillir des informations sur vos opérations financières et votre solvabilité.

Il est également possible que vous nous fournissiez volontairement des informations, par exemple sur votre situation financière, afin de convenir d'un accord de paiement sur mesure avec nous.

#### 4. Dans quel but le coeo traite-t-il vos informations ?

Le coeo utilise les données à caractère personnel collectées dans les buts mentionnés ci-dessous. Pour chaque but, nous notons également la base juridique du traitement.

But du traitement	Base juridique du traitement
L'administration, la gestion et le recouvrement des factures et des créances à l'encontre des personnes physiques et morales pour nos clients et pour notre propre gestion des débiteurs.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
Corriger ou compléter les données à caractère personnel et/ou de correspondance manquantes ou erronées par les données correctes, pour permettre aux clients d'établir un contact, afin d'éviter un surendettement et des coûts plus élevés.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
La détermination d'un modèle et d'un score de risque sur la base des données actuelles et historiques relatives au recouvrement des créances, permettant de déterminer la probabilité de recouvrement des créances ;	Poursuite des intérêts légitimes.

L'optimisation du service de recouvrement fourni à nos clients ;	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
Aider les organisations exposées à des risques de crédit à prendre des décisions concernant la sélection de clients potentiels, la conclusion, la poursuite ou la résiliation de transactions commerciales, soumises ou non à certaines conditions, la détermination des possibilités de recouvrement, la collecte et le traitement de données concernant des personnes physiques aux fins de l'établissement de rapports de gestion du crédit, y compris des rapports sur les possibilités de paiement, l'acceptation, le recouvrement et les informations sur le recouvrement, dans le cadre de prêts et de recouvrement de crédits.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
La poursuite du traitement (stockage et utilisation) des données à caractère personnel dans le but de compiler (éventuellement) de futurs rapports de gestion de crédit, y compris des rapports sur les possibilités de paiement, l'acceptation, la réclamation, le recouvrement et les informations de recouvrement, et (éventuellement) les futures actions de réclamation et de recouvrement.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
Aider les clients à prendre des décisions concernant des procédures judiciaires et extrajudiciaires et des mesures d'exécution ;	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
La prévention, la constatation et la localisation des fraudes et des fraudeurs, afin de récupérer tout dommage auprès de la ou des personnes concernées au nom de nos clients.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.
Rendre votre visite sur les sites Web du coeo aussi rapide et conviviale que possible en utilisant des cookies.	Exécution de l'accord et poursuite des intérêts légitimes.

## 5. Quels sous-traitants traitent vos données à caractère personnel pour le coeo ?

Le coeo peut fournir des données à des tiers, dans la mesure où cela est nécessaire pour la prestation de nos services et/ou dans la mesure où ces données ne peuvent pas être remontées jusqu'à vous personnellement (comme des informations générées automatiquement, pas l'adresse IP). Ainsi, les données seront fournies, entre autres, aux personnes et organismes qui ont le droit d'obtenir ces données ou d'y avoir accès.

Le coeo peut également mettre vos données à la disposition de tiers impliqués dans le traitement et la mise en œuvre des buts, y compris les sociétés faisant partie de la structure juridique du coeo. Le coeo peut également mettre vos données à la disposition de tiers afin de soutenir la préparation et/ou le règlement de décisions à prendre par des tiers dans le cadre de la conclusion, de l'achèvement et de la résiliation de relations commerciales et de travail. Ces données ne seront fournies qu'à des tiers qui appliquent des conditions avec un niveau minimum

de protection des données à caractère personnel équivalent aux conditions du coeo et qui concluent un accord de traitement avec le coeo.

Plus précisément, vos données à caractère personnel peuvent être fournies aux parties énumérées ci-dessous, dans le cadre des situations énumérées ci-dessous :

- **Dans le cas où des informations provenant de vous doivent être vérifiées ou complétées :**  
**Experian Nederland B.V.**  
**Communicatie Data Diensten Nederland (CDDN) B.V.**  
 S'il s'avère que vos données sont périmées, incorrectes ou incomplètes, nous demanderons aux sociétés susmentionnées de compléter vos données, afin que nous puissions vous contacter dans les meilleurs délais au sujet des créances de nos clients.
- **Dans le cas où le coeo serait amené à fournir des conseils à ses clients dans le cadre de votre solvabilité :**  
**Economic Data Resources B.V. (EDR)**  
 Sur la base de ces données, EDR donnera un avis sur votre solvabilité. EDR utilise vos données pour effectuer des recherches sur votre solvabilité et vos coordonnées. Par ailleurs, toutes vos données relatives à votre comportement de paiement sont partagées avec EDR dans le cadre de la lutte contre les risques de paiement et de la prévention des créances problématiques. Cela signifie donc que si, en raison d'un retard de paiement, la prestation de services est interrompue, ces informations peuvent éventuellement avoir des conséquences sur la conclusion d'autres accords avec des obligations (financières). Si vous souhaitez vous opposer ou demander des informations sur l'utilisation de vos données à caractère personnel par EDR, veuillez consulter : <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>.
- **Dans le cas d'un recouvrement judiciaire :**  
**Omerus Gerechtsdeurwaarders**  
 Nos huissiers obtiendront des informations sur vous, afin de mener à bien leurs tâches officielles - telles que la signification de documents de procédure et l'exécution de décisions de justice - ainsi que leurs tâches non officielles - telles que les visites à domicile.
- **Dans le cas où un avocat doit être engagé par le coeo :**  
**Bol & van Voskuilen Advocaten**  
 Nos avocats obtiendront des informations sur vous, afin de constituer un dossier et de fournir des conseils juridiques.

Enfin, le coeo peut fournir vos données à des tiers s'il y est tenu par la législation (fiscale), des raisons comptables ou des instructions d'un organisme public, s'il y est contraint par l'issue ou les preuves d'une affaire judiciaire, si la structure de l'entreprise change en raison d'une fusion, d'une scission ou d'une reprise et/ou si le coeo estime que

cela est justifié et nécessaire pour protéger ses propres droits, vos droits étant évalués de la manière la plus objective possible. Le coeo fait appel à des sociétés américaines qui sont affiliées au programme Privacy Shield, comme la société Amazon (Amazon Cloud) pour le stockage des données et Mailchimp (Mandrill) pour l'envoi d'e-mails.

## 6. Combien de temps le coeo conserve-t-il vos données à caractère personnel ?

Le coeo ne conserve pas les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour remplir ses obligations contractuelles envers son client, pour servir des intérêts légitimes et pour agir conformément aux périodes de conservation légales. Si le coeo conserve vos données plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire pour le respect de l'accord ou de nos intérêts légitimes - comme pour la prévention de la fraude ou la prévention du surendettement - nous ne le ferons que pendant la durée légalement requise pour la finalité pertinente, comme indiqué ci-dessus.

En principe, nous conservons vos données pendant une période de cinq ans en ce qui concerne les dossiers déjà clôturés, ce qui constitue le délai de prescription pour les créances pécuniaires, y compris les paiements indus. Dans le cas où vos données se rapportent à une décision de justice qui n'a pas encore été entièrement exécutée, ce délai peut être de vingt ans maximum, qui est le délai de prescription des décisions de justice.

Le coeo conserve également vos données dans le cadre de l'obligation légale de conservation fiscale, mais limite les données conservées à celles qui sont strictement nécessaires au respect de cette obligation. Le coeo a pour objectif d'anonymiser vos données autant que possible dans le cadre de cette obligation de conservation.

## 7. Comment le coeo protège-t-il vos données à caractère personnel ?

Le coeo prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser vos données (à caractère personnel) contre la perte ou contre toute forme de traitement illégal. Vos données seront toujours protégées au mieux de nos capacités et traitées de manière confidentielle. Le coeo utilise des connexions https pour nos traitements numériques, fournies avec des certificats SSH et/ou SSL.

Les données à caractère personnel sont stockées dans des bases de données, qui sont situées sur des serveurs dans un centre de données. Ce centre de données est protégé contre l'accès physique par un contrôle d'accès strict. Numériquement, les bases de données sont sécurisées par un mot de passe, les serveurs sont également sécurisés et ne sont accessibles qu'avec les informations d'identification correctes pour la base de données. Les clients ont uniquement le droit de consulter les données relatives à leurs commandes. Les employés ne peuvent voir que les données nécessaires à la bonne exécution de leur travail quotidien.

## 8. Quels sont vos droits en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel ?

Le Règlement général sur la protection des données garantit que - en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel - vous jouissez des droits suivants :

- **Le droit à la portabilité des données** : le droit de recevoir des données à caractère personnel de notre part de manière transférable. Le coeo prévoit de vous informer au moyen de PDF (Portable Document Format), un format de fichier standard d'Adobe Systems.
- **Le droit à l'effacement** : également connu sous le nom de droit à l'oubli. Vous avez le droit de demander la suppression de vos données à caractère personnel dans la mesure où celles-ci ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- **Le droit d'inspection** : vous pouvez demander une synthèse des données à caractère personnel que le coeo détient à votre sujet. Cette synthèse vous sera fournie gratuitement, à moins que cela ne nécessite un effort disproportionné de la part du coeo.
- **Le droit de rectification et d'ajout** : le droit de modifier les données à caractère personnel que nous traitons. Vous avez le droit de faire corriger les informations incorrectes et/ou incomplètes vous concernant.
- **Le droit à la restriction du traitement** : le droit de faire traiter moins de données que celles traitées par le coeo.
- **Le droit relatif à la prise de décision automatisée et au profilage** : cela inclut le droit d'avoir un regard humain sur les décisions relatives à vos données à caractère personnel. Si vous pensez qu'une décision prise à la suite d'un processus automatisé pourrait être différente si elle était traitée manuellement, vous pouvez en faire la demande au coeo.
- **Le droit de s'opposer au traitement des données** : vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de circonstances personnelles particulières. Le coeo évalue dans un délai de quatre semaines après réception si l'objection est justifiée. Si c'est le cas, le coeo mettra immédiatement fin au traitement. Dans le cas où nous ne pourrions pas donner suite à votre demande, nous bloquerons les données à conserver pour tout autre usage que celui de remplir les obligations (légales) susmentionnées.

### ATTENTION !

- Sans un moyen d'identification - tel qu'une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité - permettant au coeo d'établir votre identité sans ambiguïté, il est possible que le coeo ne soit pas en mesure d'accéder à votre demande ou d'y répondre de manière substantielle en ce qui concerne l'invocation des droits susmentionnés, car nous ne sommes pas en mesure d'établir si les parties concernées agissent légalement. Vos moyens d'identification ne seront pas conservés plus longtemps que nécessaire pour évaluer votre demande, sauf si vous acceptez leur conservation pour une période plus longue.
- Étant donné que le coeo est un organisme de gestion de crédit affilié à l'Association néerlandaise des sociétés de recouvrement de créances certifiées, nous avons certaines obligations et activités principales,



qui nous empêchent de supprimer certaines données à caractère personnel, de limiter leur traitement ou de les compléter par des informations que nous ne sommes pas autorisés à traiter. Dans le cas où votre demande ne peut pas être satisfaite, le coeo vous informera des raisons, conformément à l'article 41 paragraphe 1 point j du RGPD.

- Un litige concernant une créance impayée d'un client dans le cadre d'un dossier en cours n'affecte pas les intérêts légitimes du coeo et/ou de notre client dans le traitement de vos données à caractère personnel. Une demande d'inspection / suppression n'a pas d'effet suspensif sur nos activités pour notre client.

## 9. Où pouvez-vous vous adresser pour des questions, des réclamations et des signalements ?

Si vous avez des questions concernant la présente déclaration de confidentialité, veuillez envoyer un e-mail à [privacy@coeo-incasso.be](mailto:privacy@coeo-incasso.be), en indiquant l'objet « Traitement des données à caractère personnel » et - le cas échéant - votre numéro de dossier. Vous pouvez également nous envoyer un courrier à l'adresse mentionnée en haut de la présente déclaration, à l'attention du service des données à caractère personnel mentionné en bas de ce texte.

Les demandes d'inspection ou de revendication d'un ou plusieurs des droits susmentionnés doivent de préférence être faites en joignant une copie d'un document d'identification valide. Nous vous conseillons de rendre illisibles dans votre copie les données qui ne nous sont pas nécessaires - comme votre BSN ou le numéro de votre document - et de dater la copie.

Le coeo prévoit un délai de quatre semaines pour répondre à vos demandes. Dans un délai de quatre semaines, s'il est donné suite à une demande d'inspection, par exemple, il vous sera fourni une synthèse aussi complète que possible des opérations de traitement qui ont été notifiées.

Si le coeo a donné suite à une demande d'amélioration, de complément, de suppression ou de blocage des données, il informera les tiers à qui ces données ont été fournies des modifications apportées. Le coeo n'est pas tenu de se conformer si cela est impossible ou coûte un effort disproportionné.

Pour toute réclamation concernant la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées, veuillez nous contacter à l'adresse [privacy@coeo-incasso.be](mailto:privacy@coeo-incasso.be). Nous vous demandons de nous fournir des références suffisantes pour traiter votre réclamation en bonne et due forme, telles que votre numéro de dossier et le nom du client concerné.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par notre procédure interne de traitement des réclamations, vous avez également la possibilité de soumettre une réclamation ou un signalement à l'[autorité de contrôle néerlandaise](#), l'autorité chargée des données à caractère personnel.

Notre déléguée à la protection des données, Rochelle van Rikxoort, peut être contactée aux coordonnées suivantes :



coeo B.V.

À l'attention de Rochelle van Rikxoort / Déléguée à la protection des données

Leonardo da Vincilaan 19a

1831 Diegem

Belgique

[dpo@coeo-incasso.be](mailto:dpo@coeo-incasso.be)

## 10. Quand la présente déclaration de confidentialité est-elle modifiée ?

Le coeo se réserve le droit d'apporter des modifications à la déclaration de confidentialité, par exemple en raison de nouveaux développements ou services en ligne. Il est donc conseillé de consulter régulièrement la présente déclaration de confidentialité.