Déclaration de confidentialité

JUIN 2025

L'une des principales priorités de coeo B.V. (ci-après coeo) est de prendre au sérieux votre droit à la vie privée et d'assurer la sécurité de vos données personnelles. Vos informations personnelles sont utilisées et stockées de manière à ce que leur intégrité puisse être garantie autant que possible.

Dans cette Déclaration de confidentialité, nous souhaitons vous informer sur les questions courantes suivantes concernant le traitement de vos données personnelles :

1. Qui sommes-nous ?
2. Quelles sont les parties qui fournissent à coeo vos données personnelles ?
3. Quelles sont les données personnelles traitées par coeo ?
4. À quelles fins coeo traite-t-elle vos informations ?
5. À qui coeo peut-elle fournir vos données personnelles ?
6. Combien de temps coeo conserve-t-elle vos données personnelles ?
7. Comment coeo protège-t-elle vos données personnelles ?
8. Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données personnelles ?
9. Où s'adresser pour les questions, les réclamations et les notifications ?
10. Quand cette Déclaration de confidentialité est-elle modifiée ?

1. Qui sommes-nous ?

Coeo est une organisation de gestion du crédit - communément appelée « agence de recouvrement » - dont l'activité principale est le recouvrement de créances pour le compte d'entreprises, d'agences (municipales) et de particuliers. Le siège de coeo est situé à Rooigemlaan 532, Gand et notre entreprise est inscrite au registre du commerce de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0788.981.865.

Aperçu des informations sur l'entreprise :

Belgique	**Pays-Bas**
coeo B.V. Rooigemlaan 532 9000 Gand Belgique Numéro de téléphone : 03 808 68 72 Général : info@coeo-incasso.be **Demandes de protection de la vie privée : privacy@coeo-incasso.nl**	**coeo Incasso B.V.** Wilhelminakade 153 3072 AP Rotterdam Pays-Bas Numéro de téléphone : +31 10 - 41 45 444 Général : info@coeo-incasso.nl **Demandes de protection de la vie privée : fg@coeo-incasso.nl**

Numéro d'enregistrement Banque Carrefour : 0788.981.865	Numéro d'enregistrement Registre du commerce : 24470897

2. Quelles sont les parties qui fournissent à coeo vos données personnelles ?

Dans le cadre de nos services, coeo peut avoir accès à vos données personnelles de plusieurs manières. Nous expliquons ci-dessous les trois situations les plus courantes :

- **De nos clients.** Nos clients nous confient des missions de recouvrement en tant que créanciers et ont conclu des accords avec notre agence à cette fin, de sorte que les règles relatives à l'utilisation de vos données personnelles sont strictement contrôlées.
- **Par l'intermédiaire de partenaires tels que les agences d'information commerciale, les bureaux de validation des données et les sources accessibles au public telles que l'annuaire téléphonique, le registre de tutelle, d'administration et d'insolvabilité et les médias sociaux.** Compte tenu de la nature des services de coeo, coeo fait appel aux parties susmentionnées pour vous joindre si l'on soupçonne que les données de correspondance utilisées par coeo sont inexactes, incomplètes ou inadéquates pour correspondre avec vous au sujet de la réclamation de notre client.
- **De vous-même.** Vous pouvez fournir des données personnelles à notre agence de manière indépendante ou par l'intermédiaire d'un représentant autorisé sur les sites Internet www.coeo-incasso.be, www.coeo-incasso.nl, portal.coeo-incasso.nl of app.coeo-incasso.nl, par e-mail, téléphone, lettre ou autre, par exemple si vous nous donnez une mission de recouvrement, si vous souhaitez demander un échelonnement de paiement spécial, si vous nous communiquez une nouvelle adresse de correspondance, si vous représentez un client en tant que professionnel (juriste, conseiller en matière d'endettement, etc.) ou par le biais des cookies placés lors de votre visite sur les sites Internet de coeo. Le site Internet utilise des cookies, qui peuvent collecter des informations sur votre comportement de navigation. En vertu du RGPD (Règlement général sur la protection des données), les données collectées par ces cookies sont également des données personnelles. De plus amples informations sur l'utilisation des cookies sont disponibles dans la Politique en matière de cookies.

Si vos données ont été obtenues par d'autres moyens que ceux énumérés ci-dessus, les restrictions relatives à l'utilisation de ces données personnelles énoncées dans cette Déclaration de confidentialité s'appliquent intégralement. Coeo utilisera vos données personnelles avec le plus grand soin, quelle qu'en soit la source.

3. Quelles sont les données personnelles traitées par coeo ?

Coeo fait la distinction entre les données personnelles et les données anonymes. Les **Données personnelles** sont des informations sur la base desquelles votre identité peut être retrouvée, 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 reliées à votre identité.

Coeo recueille les données (personnelles) suivantes auprès de vous :

- Nom ;
- Genre ;
- Date de naissance ;
- Adresse, lieu de résidence, pays ;
- numéro(s) de téléphone (portable) ;
- Adresse(s) e-mail ;
- Services / marchandises fournis concernant la créance en suspens dans la mesure où ils permettent de vous identifier ;
- Données financières, telles que le numéro de compte bancaire ou des informations sur des dettes (problématiques) ;
- Données personnelles enregistrées au Registre du commerce (NL) ou à la Banque Carrefour (BE) si vous êtes un (petit) entrepreneur ;
- Les données personnelles que vous fournissez vous-même dans le contenu d'une lettre, d'un e-mail et de conversations téléphoniques avec notre agence ou notre client.

Lors de votre visite sur nos sites Internet, des informations relatives à votre appareil, 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, sont également collectées par l'utilisation de cookies et la connexion à notre Portail clients.

L'envoi de messages via des canaux de communication numériques tels que l'e-mail, les SMS et les Rich Communication Services (RCS) génère des données liées au moment de contact, y compris les coordonnées, le contenu des messages et les horaires d'envoi. Le cas échéant, des statuts de distribution ou des accusés de réception peuvent également être disponibles, par exemple lors de l'utilisation de SMS ou de RCS. En ce qui concerne RCS, des confirmations de lecture peuvent aussi être obtenues, ainsi que des métadonnées techniques telles que les informations sur le réseau utilisé, l'appareil ou le routage du message.

Autres données personnelles

Si cela est jugé nécessaire à des fins de preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire ou extrajudiciaire, votre correspondance avec nous ou avec nos clients et des tiers affiliés à nos clients, ainsi que d'autres éléments de preuve n'entrant pas dans les catégories susmentionnées, peuvent également être collectés et traités. Afin de conseiller nos clients, nous pouvons également essayer de collecter des informations sur vos actions financières et votre solvabilité. En particulier, coeo peut traiter les données enregistrées à votre sujet dans le Système central d'information sur le crédit du Bureau Krediet Registratie (BKR), si la mission de recouvrement concerne le recouvrement d'une dette enregistrée auprès du BKR, comme un crédit à la consommation.

4. À quelles fins coeo traite-t-elle vos informations ?

Coeo utilise les données personnelles collectées pour les finalités mentionnées ci-dessous. Pour chaque finalité, nous indiquons également la base juridique du traitement.

Finalité du traitement	Base juridique du traitement
L'administration, la gestion et le recouvrement des factures et des créances des personnes physiques et morales pour nos clients et / ou pour la gestion de nos propres comptes clients et l'administration des paiements correspondants.	Exécution du contrat et poursuite des intérêts légitimes.
La correction ou le complément des données personnelles et / ou de correspondance manquantes ou incorrectes par les données correctes, afin de permettre à notre entreprise et à nos clients d'établir un contact avec vous et d'éviter un surendettement et des coûts inutiles.	Poursuite des intérêts légitimes
La détermination d'un modèle de risque et d'un score basés sur des données actuelles et historiques relatives au recouvrement de créances, qui peuvent être utilisés pour déterminer la probabilité de recouvrement de ces créances.	Poursuite des intérêts légitimes
L'enregistrement des lettres et des communications par e-mail, le stockage des journaux de Chatbot ou l'enregistrement des appels téléphoniques entrants avec vous ou les employés de nos clients, à des fins de gestion de la qualité et de traitement des réclamations.	Poursuite des intérêts légitimes
Correspondance dans le cadre de services de recouvrement, y compris l'envoi de rappels de paiement, de mises en demeure et d'autres messages via divers canaux de communication.	Poursuite des intérêts légitimes
Le soutien aux organisations - exposées au risque de crédit - dans la prise de décisions concernant la sélection de clients potentiels, la conclusion, la poursuite ou la cessation de transactions commerciales ou non ou sous certaines conditions, la détermination des possibilités de réclamation, de recouvrement et de recours, ainsi que la collecte et le traitement de données sur les personnes physiques en vue de l'établissement de rapports de gestion du crédit, y compris des rapports sur les possibilités de paiement, l'acceptation, les informations relatives aux réclamations, aux recouvrements et aux recours, dans le cadre de l'octroi et du recouvrement de crédits.	Poursuite des intérêts légitimes
Le traitement ultérieur des données personnelles dans le but de compiler (éventuellement) de futurs rapports de gestion de crédit, y compris des rapports sur les possibilités de paiement, l'acceptation, les informations relatives aux réclamations, aux recouvrements et aux recours, et (éventuellement) de futures	Poursuite des intérêts légitimes

actions de réclamation et de recouvrement.	
Le soutien aux clients dans la prise de décisions concernant les actions judiciaires et extrajudiciaires et les actes exécutoires.	Poursuite des intérêts légitimes
La prévention, la détection et le suivi des fraudes et des fraudeurs, afin de recouvrer tout dommage auprès de la ou des personnes concernées au nom de nos clients.	Poursuite des intérêts légitimes
Rendre votre visite sur les sites Internet de coeo aussi conviviale et rapide que possible au moyen de cookies.	Le consentement et / ou la poursuite d'intérêts légitimes, en fonction de vos paramètres de cookies.
La tenue d'une comptabilité et d'un registre du personnel conformes aux obligations fiscales et de droit du travail découlant des lois et règlements.	Le respect des obligations légales.
La production (automatisée) de matériel vidéo interactif personnalisé pour rendre notre correspondance écrite plus accessible aux personnes souffrant de déficiences visuelles ou ayant un faible niveau d'alphabétisation.	Poursuite des intérêts légitimes
La fourniture d'un service client grâce à l'utilisation d'un chatbot accessible via notre site Internet, exploité et pris en charge par des employés humains et par des grands modèles de langage (LLM).	Poursuite des intérêts légitimes

5. À qui coeo peut-elle fournir vos données personnelles ?

Coeo fournira vos données personnelles à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir nos services, respecter les obligations qui nous incombent en vertu de la loi ou pour les autres finalités énumérées ci-dessus. Le fait de nous limiter aux finalités énumérées ci-dessus garantit que les données personnelles ne sont divulguées qu'aux personnes et organismes qui ont le droit d'obtenir ces données ou d'y accéder sur une base légitime.

Coeo peut également mettre vos données à la disposition de tiers impliqués dans le traitement et la réalisation des objectifs de coeo et de ses entreprises au sein de la structure juridique dont coeo fait partie. Coeo peut également mettre vos données à la disposition de tiers pour soutenir la préparation et / ou la résolution de décisions à prendre par des tiers concernant l'établissement, l'achèvement et la résiliation de relations commerciales et d'emploi. Ces données ne sont transmises qu'à des tiers qui appliquent des conditions d'un niveau de protection des données personnelles au moins équivalent à celui des conditions de coeo et qui concluent un accord de traitement avec coeo.

Étant donné que nous devons parfois recourir aux services d'huissiers de justice pour nos objectifs, les huissiers peuvent obtenir des informations vous concernant afin d'exercer leurs fonctions officielles - telles que la signification d'actes de procédure et l'exécution de décisions de justice - ainsi que des fonctions non officielles -

telles que les visites à domicile. En outre, les avocats engagés par coeo peuvent obtenir des informations sur vous afin de constituer un dossier, de fournir des conseils juridiques ou de mener des procédures judiciaires au nom de coeo ou de ses clients.

S'il apparaît que vos données sont obsolètes, incorrectes ou incomplètes, nous pouvons demander à des sociétés d'information commerciale de compléter vos données, afin que nous puissions vous contacter au sujet des créances de nos clients dans les meilleurs délais.

Mise à disposition à EDR
Si coeo doit conseiller ses clients sur votre solvabilité, coeo pourra transmettre vos informations à **Economic Data Resources B.V.** (EDR) pour vérification, par exemple dans le cadre de l'ouverture d'une procédure judiciaire. Sur la base de ces données, EDR conseillera coeo sur votre solvabilité.

EDR utilise vos données pour étudier votre solvabilité et vos coordonnées. En outre, toutes les 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 dettes problématiques. Cela signifie donc que si, à la suite d'un retard de paiement, les services ont été interrompus, cette information pourrait potentiellement affecter la conclusion d'autres accords comportant des obligations (financières). Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par EDR ou obtenir des informations à ce sujet, veuillez consulter le site Internet suivant : www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/.

Mise à disposition à l'étranger
Comme nous sommes une entreprise internationale et que nous faisons partie du groupe européen de recouvrement de créances « coeo Group », nous pouvons transférer vos données à des parties situées dans un pays autre que les Pays-Bas ou la Belgique.

En général, vos données personnelles ne sont pas transférées vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et vos données ne sont fournies qu'à des pays où le RGPD s'applique. Si votre dossier implique un recouvrement international, vos données personnelles peuvent être transmises à l'un de nos partenaires de recouvrement ou à l'un des membres du groupe coeo du pays où la créance est survenue ou du pays où vous vivez. Ils peuvent avoir accès à vos données et peuvent également être situés en dehors de l'EEE. Nous ne transférons vos données personnelles vers des pays situés en dehors de l'EEE que si nous pouvons garantir leur sécurité et leur protection. Nous nous assurons donc que tous les destinataires ont signé les clauses types de l'UE et que les garanties supplémentaires nécessaires sont mises en œuvre pour justifier le transfert, ou que le pays peut garantir une protection adéquate en vertu de la législation sur la protection des données.

6. Combien de temps coeo conserve-t-elle vos données personnelles ?

Coeo ne conserve pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire pour remplir ses obligations contractuelles envers son client, servir ses intérêts légitimes et respecter les délais de conservation légaux. Lorsque coeo conserve vos données plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire pour le respect du

contrat ou de nos intérêts légitimes - par exemple pour la prévention de la fraude ou la prévention du surendettement - nous ne le ferons que pendant la durée légalement requise pour l'objectif concerné, comme indiqué dans la vue d'ensemble ci-dessus.

En principe, nous conservons vos données relatives à des dossiers déjà clôturés pendant une période de cinq ans, ce qui correspond au délai de prescription pour les créances pécuniaires, y compris les paiements indus. Si vos données concernent un jugement qui n'a pas encore été entièrement exécuté, ce délai peut aller jusqu'à vingt ans, ce qui correspond au délai de prescription des jugements.

Coeo conserve également vos données en vertu de l'obligation légale de conservation fiscale pour une période de 7 ans, mais limite les données conservées aux seules données raisonnablement nécessaires pour se conformer à cette obligation de conservation. Dans le cadre de cette obligation de conservation, Coeo s'efforce de rendre vos données aussi anonymes que possible.

Dans le cas de l'enregistrement d'un appel téléphonique entrant par coeo, l'enregistrement de l'appel est conservé pendant 30 jours, la transcription de l'appel pendant 90 jours et l'analyse et les métadonnées de l'appel pendant 365 jours.

7. Comment coeo protège-t-elle vos données personnelles ?

Coeo prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données (personnelles) contre la perte ou contre toute forme de traitement illégal. Vos données sont donc toujours protégées et gardées confidentielles au mieux de nos capacités. Coeo utilise des connexions https pour nos traitements numériques, équipées de certificats SSH et / ou SSL.

Les données personnelles sont stockées dans des bases de données 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. Les bases de données numériques sont protégées 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 n'ont le droit de consulter que les données relatives à leurs commandes. Les employés ne peuvent consulter que les données nécessaires à l'exécution correcte de leurs tâches quotidiennes.

8. Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données personnelles ?

Le Règlement général sur la protection des données vous garantit les droits suivants en ce qui concerne le traitement de vos données personnelles :

- **Le droit à la portabilité des données :** Le droit d'obtenir des données personnelles de manière transférable. Coeo vise à vous informer par le biais de PDF (Portable Document Format), un format de fichier standard d'Adobe Systems.

- **Le droit de suppression :** Également appelé « droit à l'oubli ». Vous avez le droit de demander la suppression de vos données personnelles dans la mesure où elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- **Le droit d'inspection :** Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que coeo détient à votre sujet. Cet aperçu vous sera fourni gratuitement, à moins qu'il ne nécessite un effort disproportionné de la part de coeo.
- **Le droit de rectification et de complément :** Le droit de modifier les données personnelles que vous traitez. Vous avez le droit de faire corriger les informations erronées et / ou incomplètes vous concernant.
- **Le droit de restreindre le traitement :** Le droit de faire traiter moins de données que ce qui est traité par coeo.
- **Le droit concernant la prise de décision automatisée et le profilage :** Cela inclut le droit à un regard humain lors de la prise de décisions concernant vos données personnelles. Si vous estimez 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 à coeo.
- **Le droit d'opposition au traitement des données :** Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles en raison de circonstances personnelles particulières. Coeo évaluera si l'opposition est justifiée dans un délai de quatre semaines à compter de sa réception. Si l'opposition est justifiée, coeo met immédiatement fin au traitement. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, nous bloquerons les données que nous devons conserver pour des utilisations autres que le respect des obligations (légales) susmentionnées.

Attention !

Si vous souhaitez exercer les droits à la vie privée mentionnés ci-dessus, l'une des tâches de coeo est d'abord d'établir votre identité. Si cela n'est pas possible sur la base des données déjà en notre possession, coeo est en droit de vous demander une preuve - par exemple une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité - qui permette à coeo d'établir sans ambiguïté votre identité.

Si vous nous fournissez un document d'identité, il est important que vous ne nous donniez pas trop d'informations et que vous protégiez les données sensibles. Comme votre photo, votre numéro de document ou votre numéro d'enregistrement national.

Votre document d'identité ne sera pas conservé plus longtemps que nécessaire pour évaluer votre demande, sous réserve de votre consentement explicite à conserver ce document pendant une période plus longue à des fins spécifiquement convenues avec vous.

9. Où s'adresser pour les questions et les notifications ?

Pour toute question concernant cette Déclaration de confidentialité, veuillez nous envoyer un e-mail à privacy@coeo-incasso.nl, en mentionnant l'objet **Concerne le traitement des données personnelles** et, le cas échéant, votre ou vos **numéros de dossier**. Vous pouvez également nous envoyer une lettre à l'adresse indiquée en haut de cette Déclaration, à l'attention du **Délégué à la protection des données** dont le nom figure au bas de ce

paragraphe.

Coeo applique un délai de quatre semaines pour répondre à vos demandes. Si une demande d'inspection est par exemple satisfaite, un aperçu aussi complet que possible de vos données personnelles sera fourni dans un délai de quatre semaines dans le cadre des opérations de traitement notifiées.

Si coeo a accédé à une demande de rectification, de complément, de suppression ou de blocage des données, elle informera les tiers auxquels ces données ont été communiquées des modifications apportées. Coeo n'est pas tenue de s'y conformer si cela est impossible ou exige un effort disproportionné.

Pour toute réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter privacy@coeo-incasso.nl. Dans ce contexte, veuillez 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 en question. Si vous n'êtes pas satisfait de la solution apportée par notre procédure de réclamation interne, vous avez également la possibilité de déposer une réclamation ou une notification auprès de l'autorité de régulation belge, l'**Autorité de protection des données**.

Notre Délégué à la protection des données peut être contacté aux coordonnées indiquées ci-dessous :

Adresses e-mail :
privacy@coeo-incasso.nl (Belgique) et fg@coeo-incasso.nl (Pays-Bas)

Adresse postale :
coeo B.V.
attn Délégué à la protection des données
Rooigemlaan 532
9000 Gand
Belgique

10. Quand cette Déclaration de confidentialité est-elle modifiée ?

Coeo se réserve le droit de modifier la Déclaration de confidentialité, par exemple en raison de nouveaux développements ou services en ligne. Il est donc recommandé de consulter régulièrement cette Déclaration de confidentialité.