

Convention de traitement des données à caractère personnel. (25/05/2018)

Entre : La **S.A. FIDUSUD**, dont le siège social est établi à 5101 Erpent (Namur), avenue des Acacias, 7, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0416.526.908.

Représentée par M. Luc LEGRAIN, en sa qualité d'administrateur-délégué,

Ci-après dénommée, « **FIDUSUD** »

Et : Tout contractant ayant signé les conditions générales de Fidusud renvoyant, via le site web de Fidusud, à cette présente **convention de traitement des données à caractère personnel**.

Ci-après dénommée, le « **Client** »,

Ci-après, ensemble, les « **Parties** », ou, individuellement, une « **Partie** »,

Il est préalablement exposé ce qui suit :

La présente convention (ci-après, la « **Convention** ») a pour objet de définir les termes et conditions applicables au traitement des données à caractère personnel confiées par le Client à FIDUSUD suite à l'entrée en vigueur du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ce données (ci-après « **GDPR** » ou le « **Règlement** »).

IL EST ENSUITE CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 – Définitions

Pour l'application de la présente convention et de ses annexes, les termes utilisés auront le sens que leur attribue le GDPR.

Article 2 – Objet de la Convention

FIDUSUD a pour activité le recouvrement (à l’amiable et judiciaire) de créances impayées de ses clients, le rachat de créances et la gestion des encaissements.

La Convention a pour objet de définir les termes et conditions applicables au traitement des données à caractère personnel confiées le cas échéant par le Client à FIDUSUD.

La Convention fait partie intégrante du contrat avec le Client ; elle n’y déroge, et ce de manière limitative, que pour les dispositions qui complètent, précisent ou annulent celles énoncées au contrat. Toutes les autres dispositions du contrat restent inchangées et continuent de s’appliquer dans leur intégralité aux Parties.

La Convention ne limite, ni ne déroge en aucune façon, aux obligations des Parties en vertu de la législation applicable à la protection des données à caractère personnel. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s’engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le GDPR.

Article 3 - Finalités du traitement des données à caractère personnel

FIDUSUD s’engage à ne traiter les données, que et dans la seule mesure nécessaire, aux fins d’exécution des services décrits dans la Convention et/ou au contrat signé entre les Parties.

Le traitement consiste en toute activité de traitement des données effectuée selon les instructions du Client et nécessaire à la fourniture des services au Client.

Sauf accord exprès, FIDUSUD s’interdit de traiter les données à d’autres fins.

Article 4 - Durée du traitement des données à caractère personnel

La durée du traitement est limitée à la durée telle qu’indiquée à l’Annexe 1 - Données relatives au traitement de la présente convention.

Article 5 -Type de données à caractère personnel et catégorie de personnes concernées.

Le type de données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées sont repris à l’Annexe 1- Données relatives au traitement.

Article 6 - Obligations de FIDUSUD

Respect des instructions du Client

FIDUSUD ne traite pas les données à caractère personnel à des fins autres que celles qui sont strictement nécessaires à l’exécution de ses obligations en vertu de la Convention et/ou du Contrat et que sur instruction documentée du Client conformément au Contrat ou selon les instructions données par tout autre moyen durant l’exécution de cette dernière, à moins qu’il ne soit tenu d’y procéder en vertu du droit de l’Union ou du droit de l’Etat membre auquel FIDUSUD est soumis. Dans ce cas, FIDUSUD informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d’intérêt public.

Assistance du Client dans le cadre de son obligation de donner suite aux demandes de personnes concernées dans le cadre de l'exercice de leurs droits

FIDUSUD s'engage à assister le Client, dans toute la mesure du possible, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées saisissent le Client en vue d'exercer leurs droits prévus dans le chapitre III Règlement. Le cas échéant, cette assistance fera l'objet d'une facturation sur base des heures prestées par FIDUSUD.

Dans l'éventualité où des personnes concernées exerceraient auprès de FIDUSUD des demandes d'exercice de leurs droits, FIDUSUD s'engage à adresser ces demandes au Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les cinq (5) jours suivant toute demande.

De même, FIDUSUD s'engage à notifier au Client par écrit dans les meilleurs délais et au plus tard dans les cinq (5) jours suivant toute demande, la communication ou plainte reçue par FIDUSUD et émanant :

- D'une personne dont les données à caractère personnel sont traitées par FIDUSUD et/ou le Client ;
- Par toute autorité légale ou administrative ;

Assistance du Client à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du Règlement

Compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, FIDUSUD s'engage, à la demande du Client, à aider ce dernier :

- à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité approprié, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- dans le cadre de la notification d'une violation des données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et/ou aux personnes concernées ;
- le cas échéant, dans la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel ou la réalisation d'une consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le cas échéant, cette assistance fera l'objet d'une facturation sur base des heures prestées par FIDUSUD.

Tenue d'un registre des activités de traitement

FIDUSUD s'engage à tenir un registre des activités de traitement, conforme à l'article 30.2. du RGPD, de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitant et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;

- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans les cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

Respect des principes de protection dès la conception et par défaut

FIDUSUD s'engage à prendre compte s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protections des données à caractère personnel dès la conception et de protection des données à caractère personnel par défaut.

Article 7 - Obligation du Client

Traitement des données conformément aux lois applicables

Le Client doit s'assurer que les données qu'il collecte et qu'il traite le sont conformément au RGPD et aux lois applicables.

Minimisation des données à caractère personnel

Le Client s'engage à fournir à FIDUSUD les données strictement nécessaires pour l'exécution des services requis.

Documentation des instructions

Le Client s'engage à documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données à caractère personnel par FIDUSUD.

Article 8 - Sécurité

Mesures de sécurité

FIDUSUD prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher toute violation de la sécurité, FIDUSUD entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données. FIDUSUD prend entre autres, et selon les besoins, les mesures suivantes :

- (a) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- (b) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- (c) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Les mesures techniques et organisationnelles sont décrites à l'Annexe 2 – Mesures techniques et organisationnelles. FIDUSUD n'est pas seule responsable de la sécurité. Certains aspects sécuritaires relèvent de la responsabilité du Client. L'Annexe 2– Mesures techniques et organisationnelles définit respectivement les responsabilités de FIDUSUD et du Client en matière de sécurité.

Article 9 – Sous- traitance

FIDUSUD pourra recruter un sous-traitant pour l'exécution de tout ou partie des services (autorisation générale). Dans l'hypothèse où ledit sous-traitant aurait à traiter des données à caractère personnel, FIDUSUD veillera à ce que le sous-traitant respecte les conditions énoncées à l'article 28 du Règlement.

Lorsque ce sous-traitant ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, FIDUSUD demeure pleinement responsable envers le Client de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Article 10 - Violation des Données

Politique de gestion des incidents de sécurité

FIDUSUD a mis en place une politique de sécurité de gestion des incidents de sécurité qui spécifie les procédures à suivre pour identifier et répondre aux incidents de sécurité auxquels il pourrait être confronté.

Cette politique inclut notamment :

- des lignes directrices sur les types d'incidents qui doivent être notifiés au Client, basées sur le potentiel impact de cet incident sur les données ;
- des lignes directrices sur la manière dont les incidents devront être adressés au Client;
- une spécification de l'information à adresser au Client suivant l'incident.

Notification de la Violation

En cas de violation des données à caractère personnel ou lorsqu'il découle des circonstances qu'une telle violation est susceptible de se produire, FIDUSUD en informe le Client, immédiatement après en avoir pris connaissance. A cette fin, FIDUSUD enverra un email marqué les mentions « haute importance » et « suivi immédiat » au Client.

Cet email comprend au moins les informations suivantes : un résumé, les circonstances et la nature de l'incident, le contenu et la quantité des données concernée, les catégories et le nombre de personnes concernées, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées afin de remédier à la violation des données (y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives), la date et l'heure de l'incident et de la détection de l'incident ainsi que le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues.

FIDUSUD répondra à toute question complémentaire de la part du Client concernant l'incident et prendra toutes les mesures raisonnables exigées par le Client en vue de remédier à la violation des données et de minimiser les potentiels effets négatifs.

Article 11 – Confidentialité

Les Parties préserveront le caractère confidentiel de toutes informations dont elles auraient eu connaissance dans le cadre de la Convention et garantissent que les membres de leur personnel qui auraient eu accès à des données à caractère privé dans le cadre de l'exécution de leur mission connaissent et respecteront les obligations relatives au caractère confidentiel des Données.

FIDUSUD veille à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel :

- soient informées du caractère confidentiel des données ;
- aient reçu une formation appropriée concernant la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel;

- soient soumises à des procédures d'authentification d'utilisateur et de connexion pour accéder aux données.

FIDUSUD met en place des contrôles d'accès et de politiques en vue de restreindre l'accès aux données à caractère personnel du Client qu'aux seuls employés qui ont besoin de traiter ces données pour fournir le Service au Client. Si l'accès aux données à caractère personnel n'est plus nécessaire à l'exécution du Service, FIDUSUD révoquera immédiatement ce privilège d'accès.

Article 12 - Audit et contrôle

Dans le cas où une procédure d'audit serait exigée par le Client, ce dernier veillera à (i) en informer FIDUSUD au moins cinq (5) jours ouvrables avant, (ii) à ce que ladite procédure n'interfère pas de manière déraisonnable avec les activités de FIDUSUD.

FIDUSUD coopère et contribue aux audits et contrôle effectués par le Client ou par un auditeur mandaté par le Client.

FIDUSUD met à la disposition du Client et à la demande de ce dernier, toute information permettant de démontrer le respect de ses obligations au regard du traitement des données à caractère personnel et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections.

Les conclusions du rapport d'audit seront communiquées à FIDUSUD afin de définir un éventuel plan d'actions et ses modalités d'application. Dans l'hypothèse où le rapport d'audit ferait apparaître une ou deux plusieurs non-conformités dans l'exécution des obligations de FIDUSUD, les Parties s'accorderont sur la nécessité de mettre en œuvre des mesures correctives et, le cas échéant, fixeront d'un commun accord le délai de remédiation.

Cet audit ne devra pas entraver la réalisation de ses prestations par FIDUSUD. Toute procédure d'audit sera prise exclusivement en charge par le Client. Toute procédure d'audit qui nécessiterait l'implication de ressources techniques du Client au-delà d'une durée de trois (3) heures, seront facturées.

Article 13 – Responsabilité

FIDUSUD ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects tels que notamment le manque à gagner, le préjudice commercial, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de planning, l'atteinte à l'image de marque, la perte de profit, de clientèle ou d'économie escomptée, ni de réclamations formulées par un tiers contre le Client.

Pour tout dommage survenu et constaté pendant la durée de la Convention résultant d'un manquement prouvé de FIDUSUD aux obligations faisant l'objet de la Convention, le montant de l'indemnisation découlant de la responsabilité éventuelle de FIDUSUD ne saurait dépasser un montant équivalent à la dernière facturation annuelle, calculée en tenant compte des factures établies et payées au courant des 12 mois qui précèdent la date du manquement.

En outre, toute réclamation devra à peine de déchéance être notifiée à FIDUSUD endéans les 72 heures calendaires de la prise de connaissance de l'évènement donnant potentiellement lieu à la responsabilité de FIDUSUD.

Annexe I : Données relatives au traitement

I. Objet du traitement, durée du traitement et sort des données à la fin du traitement

- **Objet du traitement:** La gestion du recouvrement de créances.
- **Période de stockage:** Dès que le processus de recouvrement a pris fin, FIDUSUD conservera les données pendant 2 ans après la fin de la collection (par paiement ou parce que le Client a mis fin à la mission spécifique) maximum. Il est noté que FIDUSUD pourrait archiver les dossiers, y compris les données, à plus long terme (10 ans maximum) pour se conformer à des obligations légales propres de comptabilité et/ou fiscalité.
- **Sort des données à la fin du traitement :**
 - suppression des données d'identification du débiteur et des documents utilisés
 - anonymisation (sous la responsabilité de FIDUSUD) des données nécessaires aux statistiques permettant d'analyser les prestations de FIDUSUD

II. Nature et finalité du traitement

Le traitement des données n'est effectué que s'il est nécessaire 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. L'article 6, paragraphe 1, point b) du GDPR stipule que le traitement des données, qui peut être déclenché par défaut de paiement, est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec le créancier. Une autre finalité du traitement des données est la gestion des créances telle que spécifiée à l'article 6, paragraphe 1, point f) du GDPR. Le traitement des données est donc nécessaire pour sauvegarder nos intérêts légitimes et/ou ceux d'un tiers, toujours dans des mesures raisonnables et proportionnelles.

III. Type de données à caractère personnel susceptible d'être utilisé

Données d'identification

Données d'identification personnelles : nom, titre, adresse (privée et professionnelle), adresses antérieures, numéro de téléphone (privé, professionnel),

Données d'identification électroniques : adresses IP, cookies, moments de connexion, ...

Particularités financières

Moyens financiers : Revenus, possessions, revenus totaux, revenus professionnels.

Dettes, dépenses : Dépenses totales, dépenses pour le loyer, prêts, hypothèques et autres formes de crédit.

Solvabilité : appréciation des revenus, du statut financier, de la solvabilité.

Emprunts, hypothèques et crédits, type d'emprunt, montant emprunté, solde restant dû, date de début, durée, taux d'intérêt, aperçu des paiements, détail des garanties.

Aide financière : **Allocations**, aides, dons, subventions.

Détails relatifs à la pension : date d'entrée dans le système de pension, type de système, date de sortie du système, paiements reçus et effectués, options, bénéficiaires.

Transactions financières : montants dus et payés par la personne fichée, crédit alloué, avals, modes de paiement, aperçu des paiements, dépôts et autres garanties.

Compensation détails des compensations exigées, montants payés ou autres formes de compensation.

Activités professionnelles : Activités professionnelles de la personne fichée type d'activité, nature des biens ou des services utilisés ou fournis par la personne fichée, relations d'affaires.

Conventions et accords : détails des accords ou des conventions commerciales, accords de représentation ou de conventions juridiques, détails relatifs aux agents.

Caractéristiques personnelles

Détails personnels : âge, sexe, date de naissance, état civil et nationalité.

Composition du ménage

Mariage ou forme actuelle de cohabitation : nom de l'épouse ou de la partenaire, nom de jeune fille de l'épouse ou de la partenaire, ...

Détails sur les autres membres de la famille ou du ménage : enfants, personnes à charge, autres membres du ménage, collatéraux, parents et ascendants.

Données judiciaires concernant

des mesures judiciaires: mise sous tutelle, sous administration provisoire, internement, collocation.

Habitudes de consommation

Données de location Détails des biens et services fournis, prêtés ou loués à la personne fichée.

IV. Catégories de personnes concernées

Tout débiteur ayant un impayé envers Fidusud et ses clients: employés, personnes privé, enfants, adultes, pensionnés, ...

V. Personne de contact chez FIDUSUD pour le traitement de données à caractère personnel

M. Luc LEGRAIN

llegrain@fidusud.be | +32 (0)81 332 886

Avenue des Acacias 7
BE 5101 ERPENT – BELGIUM

Annexe 2 – Mesures techniques et organisationnelles

- I. L'accès aux données**
 - sécurité des locaux
 - sécurité des salles de serveurs
 - sécurité des places de travail
 - identification et authentification

- II. Le cycle de vie des données.**
 - sécurité protection
 - Introduction des données
 - journalisation
 - sécurité des supports
 - sauvegarder donner
 - anonymisation
 - destruction des données
 - sous-traitance (traitement par des tiers)

- III. Le transfert des données**
 - sécurité du réseau
 - chiffrement des messages
 - journalisation des transferts

- IV. Le droit d'accès**
 - droit des personnes concernées
 - reproductibilité des procédures