

La version de notre déclaration de protection des données personnelles (ci-dessous) est applicable à partir du 01/07/2024. Si vous souhaitez consulter une version antérieure de notre déclaration de protection des données personnelles, veuillez nous contacter par e-mail ([privacy@fiducure.be](mailto:privacy@fiducure.be)) ou par courrier (FIDUCRE SA, Privacy Office, Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles).

## **Déclaration de FIDUCRE SA**

### **En matière de protection de données à caractère personnel**



## Contenu

1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ? .....	3
2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous ? .....	4
3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? .....	5
4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? .....	7
5. Le transfert de données à caractère personnel en dehors de l'EEE .....	9
6. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ? .....	9
7. Êtes-vous obligé de nous fournir des données ? .....	13
8. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ? .....	13
9. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? .....	13
10. Modifications de cette Déclaration .....	14
11. Contact et questions .....	14
12. Complément à la Déclaration de FIDUCRE SA .....	15

Ceci est la Déclaration (version V4.0 du 20/06/2024) en matière de protection de données à caractère personnel de FIDUCRE SA intervenant comme responsable du traitement FIDUCRE SA – Recouvreur de dettes inscrit sous le numéro 206527 – Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles – TVA BE 0403.173.372 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE88 6520 4085 2341 – [www.fiducure.be](http://www.fiducure.be).

FIDUCRE SA est soumise aux obligations relatives à la protection des données comme exposées dans le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD, également connu sous l'abréviation anglaise GDPR) et des législations locales relatives à la protection de données à caractère personnel, telles que la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 30/07/2018.

Ceci est la Déclaration en matière de protection de données à caractère personnel de FIDUCRE SA (« FIDUCRE », « nous », « notre » et « nos »), et elle est applicable à FIDUCRE lorsque nous traitons des données à caractère personnel appartenant à des personnes physiques (« vous »).

FIDUCRE SA fait partie d'ING BELGIQUE SA faisant partie du GROUPE ING (ci-après : ING). Le GROUPE ING s'adresse principalement aux particuliers et aux PME. Le GROUPE ING est encore actif par le biais d'entreprises et filiales dans divers pays de l'Union Européenne et aussi en dehors. En Belgique, les entreprises suivantes font partie du GROUPE ING : ING Belgique SA, ING Lease Belgium SA, Record Credits SA.

## 1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ?

Chez FIDUCRE nous comprenons que vos données à caractère personnel soient importantes pour vous. Cette déclaration explique simplement et clairement quelles données à caractère personnel nous récoltons, enregistrons, sauvegardons, utilisons et traitons et comment nous procédons. Lorsque nous traitons vos données, nous veillons à nous assurer que les bonnes personnes utilisent les bonnes données pour la bonne finalité.

La présente Déclaration s'applique aux personnes suivantes (« vous ») :

- Tous les débiteurs anciens, existants et potentiels de FIDUCRE qui sont des personnes physiques (« vous »). Il s'agit en l'occurrence aussi d'entreprises unipersonnelles, de représentants légaux ou de personnes de contact intervenant au nom de nos clients professionnels ;
- Toute personne impliquée dans une transaction avec FIDUCRE, tant personnellement qu'en tant que représentant d'une personne morale (par exemple le manager d'une entreprise, un intermédiaire, un représentant légal, un collaborateur opérationnel, des personnes voulant se porter garantes, les bénéficiaires finaux, etc.) ;
- Des personnes qui ne sont pas des débiteurs de FIDUCRE. Ce peut être des personnes visitant un site web de FIDUCRE, un bureau ou une filiale, des conseillers professionnels, des fournisseurs, etc.

Nous obtenons vos données à caractère personnel de la manière suivante :

- directement, quand vous partagez vos données à caractère personnel avec notre prédécesseur en droit lorsque vous devenez client chez lui, vous vous inscrivez pour des services en ligne de FIDUCRE ou de son prédécesseur en droit, vous complétez un formulaire en ligne, vous signez un contrat avec FIDUCRE ou son prédécesseur en droit, vous utilisez nos produits et services (comme MyFiducure, un service électronique permettant d'accéder à vos dossiers et d'effectuer des paiements en ligne), vous prenez contact avec nous par le biais de l'un de nos canaux de communication ou vous visitez nos sites web.
- indirectement, quand votre organisation/employeur est un client potentiel ou existant et vos données à caractère personnel nous ont été fournies pour que nous puissions les utiliser lorsque nous voulons contacter votre organisation ;

- indirectement, quand nous avons obtenu vos données à caractère personnel par d'autres sources disponibles comme les registres de débiteurs ( y compris La Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique(BNB), les registres fonciers, les registres d'entreprises, les registres de sociétés, médias en ligne et traditionnels, cookies et des technologies similaires via nos sites web, les sources publiques ou les autres entreprises appartenant au Groupe ING ou de tiers tels que les sociétés spécialisées en opérations de paiements et transactions, agences de crédits, autres institutions financières ou instances publiques.

Nous renvoyons à nos politiques en matière de cookies, telle qu'elles sont publiées sur nos sites web, pour de plus amples informations sur l'utilisation des cookies et des technologies similaires.

## 2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous ?

**Les données à caractère personnel** sont toutes les données par lesquelles une personne physique peut être identifiée ou qui peuvent être liées à une personne physique. Les données à caractère personnelles que nous traitons à votre sujet sont les suivantes :

- **Les données d'identification** : votre nom, date et lieu de naissance, numéro d'identification, adresse e-mail, numéro de téléphone, civilité, nationalité et un exemple de votre signature, numéro d'inscription au registre national ;
- **Données de transaction**, comme le numéro de votre compte bancaire, de même que les versements, retraits et les imputations à partir de ou vers votre compte, et où et quand ils ont eu lieu, les identificateurs des transactions et les informations associées ;
- **Données financières**, comme des factures, notes de crédit, fiches de salaire, comportement de paiement, la valeur de votre maison ou d'autres objets patrimoniaux, votre historique en matière de crédits, capacité à emprunter, produits financiers que vous prenez chez l'un de nos prédécesseurs en droit, si vous êtes inscrit à un registre de crédit, retards de paiement et des informations sur vos revenus ;
- **Données sociodémographiques**, telles que votre état civil, votre sexe, votre fonction et le fait que vous ayez ou non des enfants ;
- **Les données relatives aux communications et au trafic**, en particulier les enregistrements des appels téléphoniques ;
- **Le comportement en ligne et les informations relatives à vos appareils**, telles que l'adresse IP et l'identifiant de l'appareil mobile ou de l'ordinateur que vous utilisez, ainsi que les pages que vous visitez sur les sites web de FIDUCRE.

### Données sensibles

En principe, FIDUCRE ne traite pas de données sensibles, c'est-à-dire des données concernant votre santé, votre origine ethnique, vos convictions religieuses et politiques, votre orientation sexuelle, des données génétiques et biométriques et des données relatives à des infractions pénales. Toutefois, les

informations sur la fraude peuvent être traitées si le traitement de ces informations est indispensable au bon traitement d'un dossier.

## Données personnelles des enfants

Fiducré ne traite les données personnelles des enfants qu'en leur qualité d'héritiers dans le cadre des successions et pour déterminer la quotité saisissable dans le cadre des cessions sur rémunérations signifiées à ses débiteurs.

## Enregistrement des appels téléphoniques

Afin d'optimiser la qualité de nos services, FIDUCRE peut enregistrer et prendre note de votre conversation téléphonique. Les données de communication et de trafic enregistrées sont conservées pour une durée d'un mois et seront ensuite automatiquement effacées.

### 3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?

Le traitement de données est toute activité pouvant être exécutée relativement à des données à caractère personnel. Il s'agit par exemple de collecter, enregistrer, conserver, adapter, organiser, utiliser, fournir, transmettre ou effacer des données à caractère personnel conformément aux législations et réglementations applicables.

Nous utilisons vos données à caractère personnel uniquement sur base d'un des fondements légaux suivants :

- Pour conclure et exécuter un contrat avec vous ;
- Pour nous conformer à nos obligations légales ;
- Pour nos intérêts professionnels légitimes ;
- Lorsque nous avons reçu votre consentement. Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Nous pouvons uniquement traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes dans le cadre d'un des fondements légaux suivantes :

**La conclusion des conventions avec, par exemple, des fournisseurs, des institutions financières et d'autres tiers auxquels vous êtes partie ou la préparation de la conclusion des conventions lorsque des personnes morales-clients sont impliquées :**

- Pour conclure des conventions auxquels nos personnes morales-clients sont parties ou pour préparer la conclusion d'une convention avec le client, et pour contacter ce client si nécessaire. Nous pouvons vérifier vos pouvoirs et procurations à l'aide des registres du commerce ou des actes de nomination.

- Il est possible que nous devions traiter les données à caractère personnel des représentants légaux, des bénéficiaires finaux (UBO) et d'autres personnes concernées telles que les personnes de contact, lorsqu'une entité légale est impliquée dans la préparation ou la conclusion d'une convention avec FIDUCRE, quelle qu'en soit la raison. Il s'agit de vérifier leur identité et d'évaluer si elles peuvent valablement engager l'entité juridique concernée. Dans ce cas, nous devons également collecter l'adresse professionnelle, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail afin de pouvoir contacter ces personnes. Il ne s'agit pas toujours de la personne qui peut engager juridiquement ou autrement l'entité juridique, mais aussi de la personne physique contactée dans le but de notifier ou de correspondre avec l'entité juridique.

### **Exécuter des conventions auxquelles vous, le débiteur, êtes partie :**

En tant que société de recouvrement, FIDUCRE est spécialisée dans le rachat et le recouvrement de créances liées à des produits financiers. Dans ce contexte, FIDUCRE traitera principalement des données à caractère personnel des débiteurs et FIDUCRE :

- Pour des raisons administratives, aura besoin de votre adresse, de votre adresse électronique ou de votre numéro de téléphone pour vous contacter ;
- Traitera vos données de paiement en vue de l'imputation correcte des paiements reçus et de la gestion correcte de votre dossier ;
- Demandra votre nom, votre prénom, votre adresse et votre date de naissance pour vous identifier correctement si cela est nécessaire ;

### **Satisfaire à nos obligations légales. Nous traitons vos données pour satisfaire à diverses obligations et exigences légales (liste non exhaustive) :**

- Satisfaire à l'obligation légale pour l'envoi d'une mise en demeure préalable au débiteur d'une créance comme imposé par le livre XIX du Code de Droit économique, le Code Civil et la Loi concernant la protection de la rémunération des travailleurs.
- Satisfaire aux obligations légales en matière de crédit à la consommation dans le Code de Droit économique, en particulier les livres VII et XX.
- Satisfaire aux obligations légales en matière de règlements collectifs de dettes.
- Respecter les obligations légales prévues par la loi sur la protection des signaleurs d'infractions.

### **Nos intérêts légitimes :**

Nous traitons vos données à caractère personnel pour une série de finalités qui sont dans nos intérêts, tel que défini ci-dessous. Lorsque nous nous basons sur nos intérêts légitimes, nous veillons à ce que le traitement reste proportionnel et à ce que vos intérêts, vos droits fondamentaux et vos libertés soient respectés. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel lorsque nous invoquons l'intérêt légitime :

- Assurer une exécution efficace et efficiente des processus opérationnels internes et des rapports de gestion. Nous traitons vos données personnelles dans le cadre de nos processus

et opérations internes et pour aider notre direction à prendre de meilleures décisions - basées sur des données - concernant nos opérations et nos services. À cette fin, nous optons toujours pour des données agrégées, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de débiteurs sont traitées, c'est-à-dire que vous n'êtes pas traçable en tant qu'individu, si possible. Il s'agit notamment de :

- o L'analyse des coûts et des pertes ;
- o la formation du personnel, par exemple en analysant les appels téléphoniques enregistrés afin d'améliorer la qualité de nos services.

### **Lorsque nous avons reçu votre consentement :**

Nous ne traitons vos données à caractère personnel que sur la base de votre consentement dans le contexte des cookies et des technologies similaires. Pour cela, nous vous référons à nos politiques en matière de cookies publiées sur nos sites web. Vous pouvez toujours refuser de donner votre consentement ou le retirer, comme indiqué ci-dessous.

#### **4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ?**

Pour pouvoir vous offrir le meilleur service possible, nous partageons certaines données en interne (c'est-à-dire avec ING Belgique) et en externe (cela signifie avec des tiers en dehors de FIDUCRE).

##### **4.1 Au sein du Groupe ING**

Fiducré peut dans certains cas faire appel à l'expertise et à certains services d'ING Belgique et, par conséquent, il est possible que vos données personnelles soient communiquées à ING Belgique. Cela peut se produire, par exemple, dans les cas suivants :

- Traiter des violations de données
- Traitement des cas de fraude
- Traitement des signalements d'infractions

Veillez noter que Fiducré restera responsable de garantir que le traitement de vos données à caractère personnel – y compris le traitement par d'autres entités ING pour notre compte comme expliqué ci-dessus – est conforme aux réglementations applicables en matière de protection des données. Au sein du Groupe ING, des exigences strictes ont été incluses dans des politiques internes et des accords contractuels ont été conclus pour garantir que vos données à caractère personnel seront seulement traitées pour une finalité spécifique sur une base légale appropriée (en tenant compte de l'effet qu'un tel traitement peut avoir sur vous) et que des mesures techniques et organisationnelles adéquates ont été mises en œuvre pour protéger vos droits. Nous resterons également responsables de gérer toute demande que vous pourriez avoir à propos de vos droits en matière de vie privée protection des données à caractère personnel comme décrit ci-dessous.

##### **4.2 Avec des tiers**

Nous partageons vos données à caractère personnel avec les catégories de tiers suivantes :

- [Instances publiques et autorités de contrôle et judiciaires](#)

Pour satisfaire à nos obligations légales, nous pouvons fournir des données à des instances publiques compétentes et à des autorités de contrôle et judiciaires telles que :

- **Instances publiques, instances de réglementation et autorités de surveillance**, comme la Banque Nationale de Belgique, le Service Public Fédéral Economie et l'Autorité de Protection des Données.
- **Administration fiscale**, qui peut nous demander de fournir des informations quant au patrimoine de clients et d'autres données à caractère personnel telles que votre nom, vos données de contact et d'autres informations à propos de votre organisation. Dans ce cadre, nous pouvons traiter vos données d'identification, comme votre numéro de sécurité sociale, votre numéro d'identification fiscal ou d'autres numéros d'identification nationaux, conformément à la législation et réglementation en vigueur.
- **Instances judiciaires/chargées du respect des lois** comme la police, les ministères publics, tribunaux et organisations s'occupant d'arbitrage/médiation après qu'ils l'aient sollicité explicitement et sur des bases légales.

- [Prestataires de services et autres tiers](#)

Lorsque nous faisons appel à d'autres prestataires de services ou à des tiers dans le cadre de certaines opérations courantes, il peut s'avérer nécessaire que nous devions partager vos données à caractère personnel pour l'exécution des tâches spécifiques. Il s'agit notamment de tâches telles que :

- La conception, le développement et l'entretien d'outils internet et d'applications web ;
- La fourniture de services en matière d'applications ou d'infrastructure (comme les services cloud) ;
- L'établissement de rapports et de statistiques ;
- Des services juridiques, services de contrôle et autres services particuliers fournis par des avocats, notaires, fiduciaires, auditeurs et autres conseillers professionnels ;
- Avec l'aide d'entreprises spécialisées, découvrir, rechercher et éviter les fraudes et autres méfaits ;
- La fourniture de services spécialisés comme l'archivage de documents physiques et la fourniture de services par des sous-traitants et des prestataires de services externes.

Une liste des parties tierces et des prestataires de services externes est reprise sous le chapitre 12.



## 5. Le transfert de données à caractère personnel en dehors de l'EEE

Chaque fois que nous partageons vos données à caractère personnel (les législations en matière de protection des données de l'UE s'appliquent) avec des tiers situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui n'offrent pas un niveau de protection des données adéquat, nous veillons à ce que les mesures de protection nécessaires soient en place pour garantir que vos données à caractère personnel sont suffisamment protégées.

À cette fin, nous nous appuyons entre autres sur les "outils de transfert" suivants :

- Clauses types de l'UE ou Clauses contractuelles types ; il s'agit de clauses contractuelles convenues avec tout prestataire de services externe établi dans un pays non adéquat pour garantir que ce prestataire ait une obligation contractuelle de fournir un niveau adéquat de protection des données.
- Règles d'entreprise contraignantes ; pour les transferts de données à caractère personnel au sein du Groupe ING, nous pourrions également compter sur les politiques internes du Groupe (les Règles d'entreprise contraignantes) pour garantir que les entités ING établies dans un pays non adéquat respectent un niveau adéquat de protection des données lors du traitement de données à caractère personnel conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel et pour quelles raisons ? »).

Fiducie peut également se baser, entre autres, sur :

- le respect du Data Privacy Framework EU-US (Cadre de protection des données UE-États-Unis) ;
- la conclusion ou l'exécution d'un contrat, ou d'une opération avec vous ou d'une opération avec un tiers en votre faveur ;
- le respect des obligations résultant des lois et réglementations locales applicables ;
- le respect des traités internationaux.
- Votre consentement explicite

En outre, nous évaluerons au cas par cas si des mesures de protection organisationnelles, techniques (comme le cryptage) et/ou contractuelles doivent être mises en œuvre afin de garantir que vos données à caractère personnel bénéficient d'une protection adéquate, en tenant compte du cadre juridique du pays où est établi l'importateur de données.

## 6. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?

Si nous traitons vos données personnelles, l'RGPD vous accorde certains droits individuels. Nous respectons ces droits individuels qui sont énumérés ci-dessous :

## A. Le droit d'accès

Vous bénéficiez d'un droit de regard sur les données à caractère personnel que Fiducré traite à votre sujet.

## B. Le droit de rectification

Si vos données personnelles sont incorrectes ou incomplètes, vous avez le droit de nous demander de les corriger. Si nous avons partagé des données vous concernant avec des tiers et que ces données sont corrigées par la suite, nous en informerons ces tiers.

## C. Le droit d'opposition au traitement des données

Vous pouvez vous opposer à ce que FIDUCRE utilise vos données à caractère personnel pour ses propres intérêts légitimes si vous avez une raison légitime de le faire. Nous prendrons en considération votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données à caractère personnel a de quelconques effets préjudiciables sur vous qui nous obligeraient à cesser tout traitement de vos données à caractère personnel.

Toutefois, vous ne pouvez pas vous opposer à ce que nous traitions vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

- Nous sommes légalement obligés de le faire ;
- ou
- Le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'une convention avec vous.

## D. Le droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données à caractère personnel et vous affectant juridiquement ou de manière significative. Dans pareil cas, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la prise de décision.

Cependant, Fiducré ne prend pas des décisions automatisées en ce compris sur base du profilage.

## E. Le droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel si :

- vous estimez que les données à caractère personnel sont inexactes ;
- vous estimez que nous traitons vos données à caractère personnel de manière illicite ;
- nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel, mais que vous souhaitez que nous les conservions afin que vous puissiez exercer vos droits en justice ;
- vous vous êtes opposés au traitement de vos données à caractère personnel pour la poursuite de nos intérêts légitimes.

## F. Le droit à la portabilité de vos données

Vous avez le droit de nous demander le transfert de vos données à caractère personnel, soit directement à vous, soit à une autre société. Ce droit s'applique aux données à caractère personnel que vous nous avez fournies directement et que nous traitons par des procédés automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Lorsque cela est techniquement possible et conformément à la loi applicable, nous assurerons le transfert de vos données à caractère personnel à une autre société.

## G. Le droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel. Néanmoins, Fiducré est parfois légalement tenue de conserver vos données à caractère personnel. Votre droit à l'oubli n'est applicable que si :

- nous n'avons plus besoin de vos données au regard des finalités initiales ;
- vous retirez votre consentement à ce que nous traitions vos données ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes ;
- Fiducré traite vos données à caractère personnel de façon illicite ;
- une loi locale exige que Fiducré efface vos données à caractère personnel.

## H. Le droit de réclamation

Si en tant que personne concernée vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons réagi à vos préoccupations, vous avez le droit de nous adresser une réclamation.

- E-mail : [privacy@fiducré.be](mailto:privacy@fiducré.be)
- Courrier : FIDUCRE SA, Réclamations - Privacy Office, Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction à votre réclamation, vous pouvez aussi demander de l'information ou déposer plainte auprès de l'Autorité belge de protection de la Vie privée (Autorité de protection des données) : Rue de la presse/ Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles ou via le site web [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## I. Le droit de retirer son consentement

Si vous nous avez donné votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel comme indiqué ci-dessus dans le chapitre 3 (que faisons-nous de vos données à caractère personnel), vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Dès lors, nous ne pourrons plus traiter vos données à caractère personnel. Veuillez noter qu'un tel retrait n'affecte pas la légalité du traitement fondé sur votre consentement avant son retrait.

## J. L'exercice de vos droits

Si vous voulez exercer vos droits, veuillez utiliser les données de contact ci-dessous de FIDUCRE.

- E-mail : [privacy@fiducure.be](mailto:privacy@fiducure.be)
- Courrier : FIDUCRE SA, Privacy Office, Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles

Lors de l'exercice de vos droits, nous vous demandons de spécifier autant que possible votre demande afin que nous puissions répondre au mieux à votre question. Nous pouvons aussi vous demander par la suite de nous envoyer une copie de votre carte d'identité et de nous fournir des informations complémentaires pour vérifier votre identité.

Dans certains cas, nous pouvons refuser votre requête et, si c'est légalement autorisé, nous vous faisons connaître les motifs de ce refus. Si c'est autorisé par les lois et réglementations, nous pouvons facturer une indemnité raisonnable pour le traitement de votre requête.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réaction à votre plainte, vous pouvez aussi demander de l'information ou déposer plainte auprès de l'Autorité belge de protection de la Vie privée (Autorité de protection des données) : Rue de la presse/ Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles ou via le site web [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

Nous voulons traiter votre demande dans les meilleurs délais. En tout cas, le traitement de votre demande ne devrait pas prendre plus d'un mois après la réception de votre demande. Si nous avons besoin de plus de temps pour traiter votre demande, nous vous en informerons et vous indiquerons les raisons du retard.

Dans certains cas légaux, nous pouvons refuser votre demande. Si la loi le permet, nous vous ferons savoir en temps utile pourquoi nous avons refusé votre demande.

## 7. Êtes-vous obligé de nous fournir des données ?

Dans certains cas, nous avons l'obligation légale de collecter des données à caractère personnel ou nous devons disposer de vos données à caractère personnelles avant de fournir certains services. Nous nous engageons à ne demander que les données à caractère personnel strictement nécessaires au but poursuivi. Si vous ne fournissez pas les données à caractère personnel nécessaires, ceci peut engendrer des retards ou le refus de certains services.

## 8. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles adéquates (gestion et procédures, sécurisation IT, etc.) afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et la manière dont elles sont traitées. Nous utilisons dans l'ensemble d'ING un cadre de politique interne et des standards minimums pour protéger vos données à caractère personnel. Les règles de gestion et les standards sont régulièrement adaptés aux nouvelles réglementations et évolutions du marché.

De plus, les collaborateurs de FIDUCRE sont tenus à la confidentialité et ne peuvent divulguer vos données à caractère personnel à des tiers sans justification ou inutilement. Prenez toujours contact avec FIDUCRE si vous suspectez que vos données à caractère personnel sont tombées entre de mauvaises mains. Vous nous aidez ainsi à continuer à protéger vos données à caractère personnel.

## 9. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous pouvons conserver vos données à caractère personnel aussi longtemps qu'elles sont nécessaires au but initial pour lequel elles ont été collectées. Par conséquent, les temps de conservation varient selon les circonstances. Pour décider de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, nous devons aussi tenir compte de l'obligation de conservation imposée par d'autres lois en vigueur. Nous pouvons aussi conserver vos données à caractère personnel comme éléments justificatifs dans d'éventuelles affaires judiciaires. En ce cas, de telles données à caractère personnel ne seront pas utilisées activement.

Par exemple, vos données peuvent être conservées jusqu'à dix ans après le remboursement de la créance.

Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires à une procédure ou activité pour laquelle elles ont été récoltées initialement, nous effaçons les données, nous les rendons anonymes et nous les utilisons selon les lois et réglementations applicables. La même chose est exigée contractuellement des partenaires externes avec lesquels FIDUCRE SA collabore.

## 10. Modifications de cette Déclaration

Cette Déclaration en matière de protection des données à caractère personnel peut être adaptée aux lois et réglementations changeantes et /ou à la manière dont nous traitons des données à caractère personnel. La présente version a été établie le 20/06/2024 pour entrer en vigueur le 01/07/2024. Cette déclaration remplace la version du 01/08/2023. Vous pouvez toujours trouver la version la plus récente sur le site web [www.fiducree.be](http://www.fiducree.be).

## 11. Contact et questions

Pour en savoir plus sur la politique de FIDUCRE à l'égard de la vie privée et du traitement des données et sur la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel vous pouvez envoyer un e-mail, nous téléphoner ou envoyer un courrier.

<b>Pays</b>	<b>Données de contact FIDUCRE</b>	<b>Autorité de protection des données</b>
Belgique	<p><u>Par téléphone</u> : 0032 2 728 95 30</p> <p><u>Par mail</u> : <a href="mailto:privacy@fiducree.be">privacy@fiducree.be</a></p> <p><u>Par courrier</u> : FIDUCRE NV, Privacy Office, Avenue Marnix 24 B-1000 Bruxelles.</p>	<p>Autorité de protection des données : Rue de la presse/Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles</p> <p>(<a href="https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/">https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/</a>)</p>

## 12. Complément à la Déclaration de FIDUCRE SA

### Principaux destinataires et principales sources

#### Autorités compétentes

Les autorités compétentes suivantes reçoivent des données personnelles :

- Informations juridiques aux autorités **judiciaires ou administratives**, ou un service d'ombudsman extrajudiciaire ou une association de défense des intérêts de certaines personnes ou affaires,
- Communication juridique avec **la Personne de Contact central** de la Banque Nationale de Belgique (BNB),
- Communication juridique avec la **Centrale des Crédits aux Particuliers** de la BNB,
- Informations à des organes ou instances publics, à savoir par exemple :
  - Service Fédéral des Pensions
  - Office National des Vacances Annuelles (ONVA)
  - Fonds social et de Garantie Horeca
  - Fonds Social Pour Les Interimaires
  - Constructiv
  - Service Fédéral des Finances
  - O.N.E.M.

#### Spécialiste du secteur financier

Le spécialiste le plus important du secteur financier ayant également l'obligation légale d'utiliser les données à caractère personnel avec soin est :

- Isabel (établi en Belgique) pour des services via internet.

Nous vous invitons à lire la déclaration relative à la protection des données à caractère personnel du spécialiste du secteur financier prénommé. Vous la trouvez sur son site web.

## Prestataires de services

Certaines données personnelles spécifiques peuvent être partagées avec les prestataires de services suivants :

- Les services de **Dun & Bradstreet**, , les moteurs de recherche Internet, la presse et autre sources fiables dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.
- Le service d'information financière de **Roularta Media Group SA** (établie en Belgique) et autres moteurs de recherche.
- Pour la gestion des courriers sortants/entrants : Symeta Hybrid NV (Belgique) et Exela Technologies BV (Pays-Bas)
- Pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs de ICT tels que **CODIX SA** (France), **Sopra Steria Group** (France), **Getronics** (Pays-Bas) et **TECHNL** (Pays-Bas).
- Le service de **Opportunity SaS** (France) et dans le cadre de la gestion des dossiers, plus particulièrement la prise de contact avec les intervenants contractuels.
- Des entreprises exerçant une activité de recouvrement amiable de créances en vertu de l'article XIX.6 du Code de droit économique et d'autres entreprises exerçant une activité de recouvrement amiable de créances au sein de l'EEE, telles que **CollectiveBMK incasso BV** (Pays-Bas), **Creditreform Luxembourg SA** (Luxembourg) et **Saint Louis Recouvrement SA** (France).
- **Legal Brokers SA** (Belgique) dans le cadre de la récupération des véhicules et leur vente aux enchères.
- Pour l'archivage de vos données : **Merak NV** (Belgique).

## Assurances

Des données personnelles peuvent être envoyées comme composantes de l'exécution d'un contrat d'assurance à des entités hors du Groupe ING établies dans un Etat membre de l'Union Européenne.

## Huissiers de justice et avocats

Des données personnelles peuvent être envoyées à des huissiers de justice et des avocats dans le cadre d'une procédure judiciaire ou dans le cadre d'un recouvrement judiciaire ou amiable.



## Sources publiques

Dans la cadre de notre activité, nous consultons des sources externes publiques, reprises ci-après :

- Le Moniteur Belge, par exemple pour l'identification des personnes incapables et de leurs représentants, dans le cadre de faillites de personnes physiques et dans le cadre de successions/héritiers ;
- La Banque-Carrefour des Entreprises ;
- Registre Central Successoral (RCS en abrégé).