# GDPR BUSINESS CHARTER

CREDENDO

## > Caractéristiques générales

| | |
|---|---|
| Company | Credendo – Export Credit Agency |
| Title document | GDPR Business Charter |
| Date | 30/12/2025 |
| Version | 3.0 |
| Classification | Public |
| Status | Final |
| Document reference | GDPR Business Charter ECA |
| Revision frequency | Ad hoc |
| Document owner | Data Protection Officer ECA |

*Règles relatives à la protection des données à caractère personnel des personnes physiques agissant en tant que personnes de contact, administrateurs ou actionnaires pour nos clients, prospects, partenaires, fournisseurs et débiteurs*

## > Table des matières


1 Pourquoi avons-nous une charte de protection des données à caractère personnel ? ..... 3

2 Lexique des termes utilisés dans la présente Charte ..... 3

3 Qui a la maîtrise du traitement de vos données à caractère personnel ? ..... 5

4 Quelles données à caractère personnel traitons-nous, quand les collectons-nous et comment les utilisons-nous ? ..... 5

4.1 Visiteurs de notre site web ..... 6

4.1.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? ..... 6

4.1.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ? ..... 6

4.1.3 Bases légales du traitement de vos données à caractère personnel ..... 6

4.1.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ? ..... 7

4.2 Utilisateurs de nos applications en ligne ..... 7

4.2.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? ..... 7

4.2.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ? ..... 7

4.2.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel ..... 8

4.2.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ? ..... 9

4.3 Études de marketing et études statistiques ..... 9

4.3.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? ..... 9

4.3.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ? ..... 9

4.3.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel ..... 9

4.3.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ? ..... 10

4.4 Relations commerciales avec des Clients, Partenaires et Fournisseurs/Prestataires ..... 10

4.4.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? ..... 10

4.4.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ? ..... 11

4.4.3 Bases légales du traitement de vos données à caractère personnel ..... 11

4.4.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ? ..... 12

4.5 Lorsque votre entreprise fait affaire avec nos Clients (« Débiteurs ») ..... 12
4.5.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ? ..... 12
4.5.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ? ..... 12
4.5.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel ..... 13
4.5.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ? ..... 13
5 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ? ..... 14
6 Louons-nous ou vendons-nous vos données à caractère personnel ? ..... 14
7 Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?..... 14
8 Vos données à caractère personnel sont-elles envoyées à l'étranger ?..... 15
9 De quels droits disposez-vous concernant vos données à caractère personnel et comment pouvez-vous les exercer ?..... 16
10 Comment pouvez-vous nous contacter ?..... 16
11 Droit applicable..... 16
12 Comment saurez-vous si la présente Charte de protection des données à caractère personnel a été modifée ?..... 17

# 1 Pourquoi avons-nous une charte de protection des données à caractère personnel ?

**Préambule**

La protection de vos données est une priorité pour Credendo – Export Credit Agency (ci-après dénommée « Credendo ECA » ou « nous »). À cet égard, nous nous engageons à respecter les données à caractère personnel des personnes physiques agissant en tant que de personnes de contact, administrateurs ou actionnaires pour nos Clients, Prospects, Partenaires, Fournisseurs et Débiteurs (ci-après : « vous »), à les traiter avec le plus grand soin et à en assurer le meilleur niveau de protection conformément au Règlement 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 ces données* (ci-après : le « RGPD ») et aux règlementations nationales applicables.

La présente Charte vous informe concernant la protection et le traitement de vos données au sein de Credendo – Export Credit Agency (ci-après « Credendo ECA » ou « nous ») :

1. les données à caractère personnel que nous recueillons sur vous et les raisons de ce traitement ;
2. les méthodes de traitement de vos données à caractère personnel ; et
3. vos droits concernant vos données à caractère personnel et les moyens de les exercer.

# 2 Lexique des termes utilisés dans la présente Charte

**Glossaire des principaux termes juridiques utilisés dans la présente Charte**

| Termes fréquemment utilisés dans la présente Charte | Définition prévue par le RGPD | Explications des termes en langage usuel |
|---|---|---|
| **Données à caractère personnel (ci-après : « données à caractère personnel »)** | Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. | Tous types d'informations qui se rapportent à une personne physique, c'est-à-dire à un individu (vous) identifiable directement ou indirectement, en tant que personne distincte d'autres personnes.<br><br>Par exemple : un nom, une photo, une empreinte digitale, une adresse e-mail, un numéro de téléphone, un numéro de sécurité sociale, etc. |
| **Délégué à la protection des données** | Le délégué à la protection des données (« data protection officer » ou « DPO ») n'est pas défini dans le RGPD. | Le délégué à la protection des données est notamment chargé au sein de l'entreprise du respect du RGPD et des lois nationales applicables ainsi que de |

| | | |
|---|---|---|
| | | nos politiques et pratiques de gestion de vos données à caractère personnel. Il est également chargé de la collaboration avec les autorités de contrôle. Le DPO est votre point de contact préférentiel pour toute demande concernant vos données à caractère personnel. |
| **Traitement** | Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction. | Toute utilisation de données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé (enregistrer, organiser, conserver, modifier, rapprocher avec d'autres données, transmettre, etc. des données à caractère personnel).<br><br>Par exemple : l'utilisation de vos données à des fins de gestion des données de contact, d'envoi de newsletters, etc. |
| **Responsable du traitement** | La personne physique ou morale, l'autorité publique, l'agence ou autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. | La personne, l'autorité publique, l'entreprise ou l'organisme qui contrôle vos données et décide de toute utilisation de ces données. C'est le responsable du traitement qui décide de créer ou de supprimer un traitement de données et qui détermine pourquoi vos données seront traitées et à qui elles seront envoyées. Le responsable du traitement est le principal responsable de la protection juridique de vos données. |
| **Sous-traitant** | La personne physique ou morale, l'autorité publique, l'agence ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. | Toute personne physique ou morale qui effectue des tâches de traitement sur les instructions et sous la responsabilité du responsable du traitement. |

**Lexique des autres termes utilisés dans la présente Charte :**

| | |
|---|---|
| **Client** | Une entreprise qui a déjà conclu un contrat de service avec nous. |
| **Prospect** | Une entreprise qui pourrait être intéressée par la conclusion d'un contrat de service avec nous. |
| **Débiteur** | Une entreprise ou un travailleur indépendant ayant une relation commerciale avec notre Client ou Prospect, y compris le garant de cette entreprise ou travailleur indépendant. |
| **Partenaire** | Toute personne susceptible d'agir en vue de faciliter nos activités et les activités de nos Clients (y compris des banques, assureurs, réassureurs, |

| | |
|---|---|
| | organisations professionnelles, agences de crédit à l'exportation, ambassades, institutions nationales et internationales (gouvernementales), monde universitaire, etc.). |
| **Fournisseur/Prestataire** | Toute entreprise qui nous fournit des biens et/ou des services dans le cadre de nos activités (y compris les avocats, courtiers, consultants, etc.). |

## 3 Qui a la maîtrise du traitement de vos données à caractère personnel ?

> **Responsable du traitement :**

Le Responsable du traitement en charge de vos données à caractère personnel est Credendo ECA (dénomination commerciale de l'entité juridique « Delcredere | Ducroire »), dont le siège est établi Rue Montoyerstraat 3, 1000 Bruxelles, Belgique, immatriculée à la BCE (Banque-Carrefour des Entreprises) sous le numéro (BE)0203.286.759.

Toute question ou demande concernant le traitement de vos données à caractère personnel peut être envoyée à l'adresse e-mail suivante : ***credendodataprotection@credendo.com***.

> **Désignation d'un délégué à la protection des données interne (« DPO ») :**

Credendo ECA a désigné un délégué à la protection des données en la personne de Monsieur Geert GOOSSENS. Il est notamment chargé de veiller, en toute indépendance, à l'application interne des règles relatives à la protection et à la gestion de vos données et de la collaboration avec les autorités de contrôle.

Les données de contact de M. Goossens sont les suivantes :

*M. Geert Goossens*
*Rue Montoyerstraat, 3*
*1000 Bruxelles*
*Belgique*
*E-mail : credendodataprotection@credendo.com*

## 4 Quelles données à caractère personnel traitons-nous, quand les collectons-nous et comment les utilisons-nous ?

Nous collectons des données à caractère personnel vous concernant pour différentes raisons. Credendo ECA collecte et traite vos données pour fonctionner efficacement et vous offrir la meilleure expérience de ses services.

Nous ne pouvons collecter et traiter vos données à caractère personnel que si cette utilisation est fondée sur l'un des motifs légaux déterminés par le RGPD (ex. : la mise en œuvre d'un contrat passé avec vous, notre intérêt légitime à traiter des données relatives aux personnes de contact ou une obligation légale).

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des données à caractère personnel que nous traitons, des finalités pour lesquelles nous traitons ces données à caractère personnel, des bases juridiques de nos activités de traitement et de la manière dont nous avons obtenu vos données à caractère personnel.

## 4.1 Visiteurs de notre site web

### 4.1.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Lorsque vous visitez notre site web (www.credendo.com), nous traitons les informations suivantes, lesquelles peuvent être considérées comme des données à caractère personnel :

- Toutes les données à caractère personnel que vous fournissez, telles que votre nom, votre adresse (professionnelle), votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, vos identifiants de connexion, votre date de naissance ou toute autre information que vous fournissez lorsque vous vous inscrivez à l'un de nos produits ou services ou lorsque vous nous contactez pour nous poser des questions ou nous faire part de plaintes.
- Les informations qui nous permettent de nous souvenir de vous et de vos préférences lorsque vous visitez notre site Web. Nous utilisons des cookies pour collecter ce type d'informations. Vous trouverez plus d'informations à ce propos dans notre Politique en matière de cookies.
- Vos préférences en matière de marketing, en ce compris les abonnements aux newsletters, aux rapports de pays, aux informations commerciales ou économiques, etc., fournis par l'intermédiaire de notre site Web.

### 4.1.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous pouvons utiliser les informations précitées pour les finalités suivantes :

- Pour fournir les produits et services demandés, rester en contact avec vous et traiter les plaintes/litiges ;
- Pour optimiser nos produits et services, y compris en réalisant des études de marché ;
- À des fins de marketing (direct) en ligne et numérique ;
- Pour utiliser des statistiques en vue d'optimiser notre site Web et de garantir son bon fonctionnement ;
- Pour garantir la sécurité de fonctionnement du site Web et protéger notre infrastructure informatique ;
- Pour accomplir toute autre finalité compatible avec celles décrites ci-dessus.

### 4.1.3 Bases légales du traitement de vos données à caractère personnel

Nous nous appuyons sur une ou plusieurs des bases légales suivantes pour traiter vos données :

- **Consentement**

  Nous vous demandons votre consentement pour utiliser certains cookies via notre site Web. Ceci inclut le consentement envers les finalités statistiques et de marketing. Pour plus de détails, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies.

- **Intérêts légitimes**

  Nous pouvons traiter vos données si cela est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes :

  - Pour certains cookies, nous n'avons pas besoin de votre consentement. Dans ce cas, nous avons un intérêt légitime à vous fournir un site Web fonctionnel. Veuillez-vous reporter à notre Politique en matière de cookies pour plus de détails à ce sujet.
  - Si vous avez introduit une demande de contact par le biais d'un formulaire de contact ou que vous vous êtes enregistré(e) pour l'un de nos produits ou services, il est important pour nous de fournir un service client qui réponde à vos demandes de manière rapide et efficace.

- Notre intérêt à rechercher des moyens d'optimiser notre site Web et d'améliorer nos produits et services.
- Notre intérêt à protéger notre entreprise, nos informations et nos actifs, y compris contre les cyberattaques et la fraude.

#### 4.1.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ?

Nous obtenons certaines informations automatiquement lorsque vous visitez notre site Web. Nous collectons ces informations au moyen de cookies. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies.

Nous obtenons d'autres informations lorsque vous nous les communiquez activement. Tel est le cas, par exemple, lorsque vous vous inscrivez à des newsletters, à des rapports de pays, à des informations commerciales ou économiques, etc. par l'intermédiaire de notre site Web ou lorsque vous créez un compte sur celui-ci. Veuillez également vous reporter aux informations relatives à nos activités de marketing en rubrique 4.3.

### 4.2 Utilisateurs de nos applications en ligne

#### 4.2.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Lorsque vous utilisez nos applications en ligne et les services associés, nous traitons les informations suivantes à votre sujet, lesquelles peuvent être considérées comme des données à caractère personnel :

- Toutes les données à caractère personnel que vous communiquez, telles que votre nom, votre adresse (professionnelle), votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, vos identifiants de connexion, votre date de naissance, vos données de comptes bancaires, votre numéro de TVA, votre numéro d'immatriculation d'entreprise, le type d'entreprise, le numéro de votre document d'identité, votre numéro d'identification personnel (si attribué), la date d'expiration de votre document d'identité, les photos de votre document d'identité, la date, l'adresse IP, le mode d'identification personnelle ou d'autres informations que vous communiquez lors de votre inscription et de la création d'un compte ou lorsque vous nous contactez pour nous poser des questions ou nous faire part de plaintes.
- Les rapports et notes de crédit, les informations relatives à votre historique de crédit, les données de facturation et de paiement, les informations obtenues auprès de différentes sources publiques et/ou de fournisseurs d'informations tiers, ainsi que les autres informations financières pertinentes pour la prestation de nos services associés à nos applications.
- Les informations qui nous permettent de nous souvenir de vous et de vos préférences lorsque vous utilisez nos applications. Nous utilisons des cookies pour recueillir ce type d'informations. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Politique en matière de cookies.

#### 4.2.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous pouvons utiliser les informations ci-dessus pour les finalités suivantes :

- Pour fournir les produits et services demandés, rester en contact avec vous et traiter des plaintes/litiges ;
- Pour optimiser nos produits et services, y compris en réalisant des études de marché ;
- À des fins de marketing (direct) en ligne et numérique ;
- Pour utiliser des statistiques en vue d'optimiser nos applications et de garantir leur bon fonctionnement ;

- Pour garantir la sécurité de fonctionnement de nos applications et protéger notre infrastructure informatique ;
- Pour vérifier votre identité et prévenir toute activité frauduleuse ou illégale ;
- Pour remplir tout autre objectif compatible avec les finalités susmentionnées.

#### 4.2.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel

Nous nous appuyons sur une ou plusieurs des **bases légales suivantes** pour traiter vos données **:**

- **Consentement**

Nous vous demandons votre consentement pour utiliser certains cookies via nos applications. Ceci inclut le consentement envers les finalités statistiques et de marketing. Pour plus de détails, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies.

- **Mise en œuvre d'un contrat**

Si vous êtes le propriétaire unique ou un membre d'une société, nous devons traiter vos données à caractère personnel pour passer et mettre en œuvre des contrats relativement à l'utilisation de nos applications et à la prestation de services y associés, en ce compris l'évaluation de votre éligibilité à ces services.

Certaines applications peuvent effectuer un profilage reposant sur une prise de décision automatisée afin d'évaluer certains de vos aspects financiers et de fournir des informations financières et des notations de crédit générées automatiquement par nos systèmes, ce qui peut se faire sur la base de certaines données à caractère personnel susmentionnées. Ceci ne s'applique toutefois qu'aux entreprises constituées en société. Les utilisateurs de nos applications qui sont des personnes physiques ne seront à ce titre pas soumis à un profilage ni à aucune prise de décision automatisée.

- **Intérêts légitimes**

Nous pouvons traiter vos données si cela est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes :

- Pour certains cookies, nous n'avons pas besoin de votre consentement. Dans ce cas, nous avons un intérêt légitime à vous fournir une application fonctionnelle. Pour plus de détails, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies.
- Si vous avez introduit une demande de contact par le biais d'un formulaire de contact ou que vous vous êtes enregistré(e) pour l'un de nos produits ou services, il est important pour nous de fournir un service client qui réponde à vos demandes de manière rapide et efficace.
- Notre intérêt à rechercher des moyens d'optimiser nos applications et d'améliorer nos produits et services.
- Pour proposer et développer des produits et services dans les domaines de l'assurance-crédit, de la réassurance et du recouvrement de dettes.
- Pour conduire nos activités commerciales efficacement en tant que groupe international de sociétés.
- Dans la mesure du nécessaire, pour passer et mettre en œuvre des contrats avec la société ou l'entité à laquelle vous êtes affilié(e).
- Pour protéger notre activité, nos informations et nos actifs, y compris contre les cyberattaques et la fraude, ainsi qu'exercer nos droits ou nous défendre contre des actions en justice (potentielles).

- **Obligations légales**

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel si cela est nécessaire pour nous conformer à l'une de nos obligations légales, comme la réalisation de vérifications de conformité, en ce compris mais sans s'y limiter les contrôles anti-blanchiment d'argent, les vérifications relatives aux bénéficiaires effectifs finaux, les contrôles « Know Your Customer » (« *Connaissez votre client* ») ou « Know Your Business » (« *Connaissez votre entreprise* »), les listes de sanctions, ou aux fins de nous conformer à des ordres émanant d'une autorité de supervision/publique, ou en vue de nous conformer aux obligations juridiquement contraignantes au titre de codes industriels ou sectoriels.

#### 4.2.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel que nous traitons peuvent provenir de différentes sources :

- Directement de votre part ou de la société à laquelle vous êtes affilié(e), en ce compris les personnes qui vous représentent, ou représentent cette société, ou sont habilitées par vous ou cette société.
- Des sociétés de notre groupe, ainsi que de nos succursales, affiliés ou partenaires commerciaux.
- De sources disponibles (publiquement).
- De sources d'informations/ données si cela est légalement autorisé (comme, mais non limitativement, en vue d'effectuer des vérifications relatives à la propriété finale réelle et à la structure de gestion de nos Clients).

### 4.3 Études de marketing et études statistiques

#### 4.3.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Nous pouvons traiter les informations suivantes à votre sujet :

- Données de contact : nom, titre, numéro de téléphone, e-mail, adresse (professionnelle), historique de contact ;
- Informations concernant votre consentement à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins marketing, par exemple sous la forme d'abonnements à des newsletters, à des publications commerciales et à des rapports de recherche ;
- Informations relatives à vos centres d'intérêt, sur la base par exemple de vos abonnements à nos publications ;
- Les informations que vous nous communiquez dans le cadre d'une enquête (de satisfaction client) ou en relation avec vos demandes.

#### 4.3.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous pouvons utiliser vos informations pour les finalités suivantes :

- Pour vous informer au sujet de nos (nouveaux) produits et services ;
- Pour organiser des événements et autres activités promotionnelles ainsi que vous y inviter ;
- Pour analyser vos intérêts et les possibles opportunités commerciales pour nous ;
- Pour obtenir votre avis dans certains domaines, par exemple par le biais d'enquêtes (de satisfaction client) pour nous permettre d'analyser et d'améliorer nos produits et services ;
- Pour traiter des demandes d'informations ;
- Pour accomplir toute autre finalité compatible avec celles susmentionnées.

#### 4.3.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel

Nous nous appuyons sur une ou plusieurs des **bases légales suivantes** pour traiter vos données :

> **Consentement**

Si nécessaire, nous vous demanderons votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel aux fins de nos activités de marketing, de nos enquêtes ou de nos événements. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans nos e-mails ou en complétant un formulaire en ligne. Si vous retirez votre consentement, cela sera sans effet sur la légalité de notre utilisation de vos données à caractère personnel avant votre retrait.

> **Intérêts légitimes**

Nous n'avons pas toujours besoin de votre consentement pour utiliser vos données à caractère personnel à des fins de marketing. Ainsi, par exemple, si nous avons obtenu votre adresse e-mail dans le contexte de la vente de nos produits ou services, nous pouvons utiliser cette adresse pour le marketing direct de nos propres produits ou services similaires. En pareils cas, nous nous basons sur notre intérêt légitime à vous tenir informé(e) au sujet des autres produits et services susceptibles de vous intéresser ou d'intéresser l'entreprise que vous représentez.

Nous traitons également vos données dans la mesure du nécessaire pour trouver de nouvelles opportunités de vente et de développement de produits et services, ainsi que pour mieux connaître les préférences et les besoins de nos Clients. Nous traitons les informations dans la mesure du nécessaire pour organiser et accueillir des événements visant à promouvoir nos produits et services.

#### 4.3.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ?

Nous obtenons les informations susmentionnées à votre sujet principalement de vous-même. Dans d'autres cas, il se peut que nous obtenions vos données à caractère personnel aux sources suivantes :

> Les parties qui vous ont recommandé(e) à nous ou à qui vous avez donné l'autorisation de nous communiquer vos données.
> Des tiers commis par nous dans le contexte de nos activités de marketing, d'enquêtes ou d'événements.
> Internet (en ce compris les réseaux sociaux), pour autant que la législation applicable le permet.
> Certaines données peuvent également être obtenues auprès de tiers en vue de contrôler ou d'enrichir certaines données (ex. : Trends-Tendances, Roularta). Ces tiers doivent garantir qu'ils ont recueilli ces données de manière légitime.

## 4.4 Relations commerciales avec des Clients, Partenaires et Fournisseurs/Prestataires

#### 4.4.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Lorsque nous traitons avec vous, nous pouvons traiter les informations suivantes concernant votre société, lesquelles pourraient être considérées comme des données à caractère personnel :

> Si vous êtes le point de contact ou le/la représentant(e) d'une société ou autre personne morale, nous pouvons traiter vos données de contact et vos informations d'identification personnelle (ex. : votre nom, votre titre, votre fonction, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, votre adresse (professionnelle), votre pays, votre date et votre lieu de naissance, vos données d'identité, le nom de l'entité).

- Si vous exercez votre activité par l'intermédiaire d'une personne morale, comme une société unipersonnelle ou une société commerciale/publique, nous pouvons également traiter les données de comptes bancaires, l'historique des plaintes et des paiements, l'enregistrement commercial, l'actionnariat, le numéro de TVA, les informations financières, le statut d'insolvabilité, ainsi que les sources de richesse liées à votre entreprise.

### 4.4.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous pouvons traiter des informations concernant votre société, lesquelles pourraient être considérées comme des données à caractère personnel, pour les finalités suivantes :

- Pour mettre en œuvre et fournir des services liés aux contrats conclus. Ceci peut inclure : le traitement des transactions, la communication avec vous concernant les services, l'évaluation des risques (commerciaux) et de leur couverture d'assurance, le traitement de plaintes, la prestation de services et la fourniture de produits dans les domaines de la gestion du (risque de) crédit et de l'informatique décisionnelle, le recouvrement de dettes, la prestation de services d'assistance à la clientèle, le traitement de plaintes et de litiges ;
- Pour effectuer des vérifications « Know Your Customer » (« *Connaissez votre client* ») ou « Know Your Business » (« *Connaissez votre entreprise* »), ainsi que des vérifications en matière de fraude, de terrorisme, de listes de sanctions et autres vérifications de conformité ;
- Pour optimiser nos produits et services, réaliser des études (de marché) et effectuer des analyses statistiques : veuillez-vous reporter à la rubrique 4.3 ci-dessus pour plus d'informations ;
- Pour gérer l'administration au sein de notre groupe de sociétés ainsi que pour gérer et protéger notre infrastructure informatique ;
- À des fins de marketing : veuillez-vous reporter à la rubrique 4.3 ci-dessus pour plus d'informations ;
- Pour intenter, exercer ou défendre des actions en justice ;
- Pour nous conformer à un ordre émanant d'une autorité de supervision/publique ou à une obligation au titre d'une loi ou d'un règlement pertinent ou de codes ou directives réglementaires, industriels ou sectoriels (volontaires) ;
- Pour accomplir toute autre finalité compatible avec celles décrites ci-dessus.

### 4.4.3 Bases légales du traitement de vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel uniquement si cela est autorisé par l'une des bases légales de traitement. Nous nous appuyons sur une ou plusieurs des bases légales suivantes pour traiter vos données :

- **Intérêts légitimes**

  Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel si cela est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes dans la conduite de nos activités commerciales.
  - Pour proposer et développer des produits et services dans les domaines de l'assurance-crédit, de la réassurance et du recouvrement de dettes.
  - Pour conduire nos activités commerciales efficacement en tant que groupe international de sociétés.
  - Dans la mesure du nécessaire, pour passer et mettre en œuvre des contrats avec la société ou l'entité à laquelle vous êtes affilié(e).
  - Pour protéger notre activité, nos informations et nos actifs, y compris contre les cyberattaques et la fraude, ainsi qu'exercer nos droits ou nous défendre contre des actions en justice (potentielles).

- **Mise en œuvre d'un contrat**

Si vous êtes le propriétaire unique ou un membre d'une société, nous devons traiter vos données à caractère personnel pour passer et mettre en œuvre des contrats.

> **Obligation légale**

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel si cela est nécessaire pour nous conformer à l'une de nos obligations légales, comme la réalisation de vérifications de conformité, en ce compris mais sans s'y limiter les vérifications anti-blanchiment d'argent, les vérifications de la propriété effective finale et les listes de sanctions, ou pour nous conformer à des ordres émanant d'une autorité de supervision/publique, ou pour respecter des obligations juridiquement contraignantes en vertu de codes industriels ou sectoriels.

#### 4.4.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel que nous traitons peuvent provenir de différentes sources :

> Directement de votre part ou de la société à laquelle vous êtes affilié(e), en ce compris les personnes qui vous représentent, ou représentent cette société, ou sont habilitées par vous ou cette société.
> Des sociétés de notre groupe, ainsi que de nos succursales, affiliés, Partenaires ou Fournisseurs/Prestataires.
> De sources disponibles (publiquement).
> De sources d'informations/de données si cela est légalement autorisé (comme, mais non limitativement, en vue d'effectuer des vérifications relatives à la propriété finale et à la structure de gestion de nos Clients).

### 4.5 Lorsque votre entreprise fait affaire avec nos Clients (« Débiteurs »)

#### 4.5.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Nous pouvons traiter les informations suivantes, lesquelles pourraient être considérées comme des données à caractère personnel, concernant votre société :

> Si vous êtes le point de contact ou le/la représentant(e) d'une société ou autre personne morale, nous pouvons traiter vos données de contact et vos informations d'identification personnelle (ex. : votre nom, votre titre, votre fonction, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, votre adresse (professionnelle), votre pays, votre date et votre lieu de naissance, vos données d'identité, le nom de l'entité).
> Si vous exercez votre activité par l'intermédiaire d'une personne morale, comme une société unipersonnelle ou une société commerciale/publique, nous pouvons également traiter les données de comptes bancaires, l'historique des plaintes et des paiements, l'enregistrement commercial, le numéro de TVA, les informations financières, le statut d'insolvabilité, ainsi que les sources de richesse liées à votre entreprise.

#### 4.5.2 Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous pouvons traiter des informations concernant votre société, lesquelles pourraient être considérées comme des données à caractère personnel, pour les finalités suivantes :

> Pour mettre en œuvre et fournir des services liés aux contrats que nous avons conclus avec nos Clients. Exemples : traiter des transactions, communiquer avec vous en rapport avec un produit de crédit ou d'assurance, évaluer les risques (commerciaux) et leur couverture d'assurance, souscrire à et traiter des plaintes, fournir des services de gestion de (risque de) crédit et d'informatique décisionnelle, procéder à des recouvrements de dettes ;

- Pour traiter des demandes de renseignements, des plaintes et des litiges ;
- Pour effectuer des vérifications en matière de fraude, de lutte contre le blanchiment d'argent, de terrorisme et de listes de sanctions, ainsi que d'autres vérifications de conformité ;
- Pour optimiser nos produits et services, réaliser des études (de marché), ainsi qu'effectuer des analyses statistiques : veuillez-vous reporter à la rubrique 4.3 ci-dessus pour plus d'informations ;
- Pour gérer l'administration au sein de notre groupe de sociétés ainsi que gérer et protéger notre infrastructure informatique ;
- Pour intenter, exercer ou défendre des actions en justice ;
- Pour nous conformer à un ordre d'une autorité de supervision/publique ou à une obligation en vertu d'une loi ou d'un règlement pertinent ou de codes ou directives réglementaires, industriels ou sectoriels (volontaires) ;
- Pour accomplir toute autre finalité compatible avec celles décrites ci-dessus.

### 4.5.3 Bases juridiques du traitement de vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel uniquement si cela est autorisé par l'une des bases légales de traitement. Nous nous appuyons sur une ou plusieurs des bases légales suivantes pour traiter vos données :

- **Intérêts légitimes**

  Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel si cela est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes dans la conduite de nos activités commerciales.
  - Pour proposer et développer des produits dans les domaines de l'assurance-crédit, de la réassurance et du recouvrement de dettes, ainsi que des services de gestion de (risque de) crédit et d'informatique décisionnelle.
  - Dans la mesure du nécessaire pour passer et mettre en œuvre des contrats avec nos Clients.
  - Pour conduire efficacement nos activités commerciales en tant que groupe international de sociétés.
  - Pour protéger notre activité, nos informations et nos actifs, y compris pour exercer nos droits ou nous défendre contre des actions en justice (potentielles).

- **Obligation légale**

  Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel pour nous conformer à nos obligations légales, par exemple pour effectuer des vérifications de conformité, pour nous conformer à des lois applicables en matière de recouvrement de dettes ou nous conformer à des ordres émanant d'une autorité de supervision/publique ou pour nous acquitter d'obligations au titre de codes industriels ou sectoriels juridiquement contraignants.

### 4.5.4 Comment avons-nous obtenu vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel que nous traitons peuvent provenir de différentes sources :

- Directement de nos Clients ou de vous-même, y compris les personnes qui représentent le Client ou vous représentent.
- Des sociétés de notre groupe, ainsi que de nos succursales, affiliés, Partenaires ou Fournisseurs/Prestataires.
- De sources disponibles (publiquement).
- De fournisseurs d'informations/de données (ex. : de sociétés qui fournissent des informations financières et de crédit).

## 5 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités. Il va de soi que nous le faisons toujours de manière à garantir une protection optimale de vos données à caractère personnel.

- Avec **d'autres entités du groupe Credendo** qui font partie du Credendo Group pour leur permettre d'offrir à votre société leurs services spécifiques et de vous fournir des informations au sujet de leurs activités ou d'effectuer des services de souscription en rapport avec une police d'assurance-crédit.

- Avec **certains sous-traitants** tels que des fournisseurs de certaines applications informatiques, de services de « business intelligence » ou avec des agences de marketing ou de communication pour faire en sorte que nos relations commerciales soient gérées de la meilleure manière possible.

- Avec **nos Fournisseurs/Prestataires et Partenaires**, entre autres, pour les nécessités de la relation contractuelle avec eux ou pour la gestion de sinistres, de litiges et autres contentieux, le cas échéant, etc., mais aussi, s'il y a lieu, avec des prestataires de services de paiement prenant en charge les paiements électroniques comme composante des services liés à certaines de nos applications en ligne.

- Avec **des autorités publiques,** en réponse à des demandes légales, entre autres pour répondre aux exigences de sécurité nationale ou pour l'application de la loi (comme, par exemple, l'ONSS (Office national de Sécurité Sociale), les autorités fiscales, les autorités de supervision, etc.).

- **Dans le cadre d'une transaction,** telle qu'une fusion, une acquisition, une consolidation ou une vente d'actifs, il peut nous être demandé de partager vos données à caractère personnel avec les acquéreurs ou les vendeurs.

## 6 Louons-nous ou vendons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne louons ni ne vendons vos données à caractère personnel à personne. Nous maintenons la confidentialité des données à caractère personnel et ne les partageons que comme décrit ci-dessus.

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

En général, Credendo ECA conserve **les données à caractère personnel** uniquement pendant la durée nécessaire pour accomplir la finalité applicable, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour se conformer à des exigences légales applicables ou, dans la mesure où cela s'indique, à la lumière de tout délai de prescription applicable.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des périodes de conservation appliquées par Credendo ECA :

- Les informations collectées et traitées dans le cadre de contrats passés avec nos Clients, Partenaires et Fournisseurs/Prestataires peuvent être conservées pendant dix (10) ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou à compter de la fin des événements ou faits litigieux en cas de litige quelconque.

- Les informations collectées à des fins de marketing en relation avec des Prospects peuvent être conservées pendant deux (2) ans à compter de la fin des négociations contractuelles ou pendant deux (2) ans d'inactivité continue (absence de réponse ou de nouvelle demande de la part du Prospect).

- Les informations collectées à des fins de souscription et de traitement de sinistres concernant des Débiteurs peuvent être conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin du règlement du dernier sinistre ou litige.

- Les informations collectées et traitées sur la base du consentement (indépendamment du canal par lequel elles sont recueillies) seront supprimées dès lors que le consentement aura été retiré, sauf si Credendo ECA dispose d'une autre base de traitement lui permettant de continuer à traiter ces informations.

- Les informations collectées via des cookies qui restent dans un état non agrégé seront traitées pendant la période de validité du cookie, comme exposé dans la Politique en matière de cookies.

## 8 Vos données à caractère personnel sont-elles envoyées à l'étranger ?

**Transfert de données au sein de l'Europe**

Comme indiqué dans la rubrique 5 de la Politique en matière de cookies, vos données à caractère personnel peuvent être partagées avec les entités au sein du Groupe Credendo ou avec certains sous-traitants, Partenaires ou Fournisseurs/Prestataires.

**Transfert de données en dehors de l'Europe**

Comme indiqué dans la rubrique 5, vos données à caractère personnel peuvent être partagées avec d'autres entités au sein du Groupe Credendo ou avec certains sous-traitants, Partenaires ou Fournisseurs/Prestataires, certains d'entre eux pouvant être établis en dehors de l'UE.

Veuillez noter que la protection de la confidentialité et les règles permettant aux autorités d'accéder à vos données à caractère personnel dans ces pays ne sont pas nécessairement identiques à celles en vigueur en Europe.

Pour faire en sorte que vous jouissiez d'un niveau d'exigences élevé en matière de protection des données et de confidentialité, nous imposons à tous nos sous-traitants, Partenaires, filiales, etc., l'obligation de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adéquates ainsi que des garanties juridiques suffisantes par la souscription à des clauses contractuelles types conformément à l'article 46 du RGPD.

Pour obtenir plus d'informations et/ou une copie des garanties mises en place, vous pouvez envoyer un e-mail à ***credendodataprotection@credendo.com*** en indiquant votre nom et votre prénom ainsi qu'en mentionnant en objet « transferts hors UE : informations sur des données à caractère

personnel ». N'oubliez pas de préciser également les informations exactes que vous souhaitez obtenir dans le corps de votre e-mail.

## 9 De quels droits disposez-vous concernant vos données à caractère personnel et comment pouvez-vous les exercer ?

Si et dans la mesure où les conditions concrètes d'application de pareil droit sont réunies, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accéder aux données à caractère personnel vous concernant qui sont traitées et d'obtenir des informations à leur sujet ;
- Droit à être oublié(e) ou à demander la suppression de vos données à caractère personnel ;
- Droit de faire rectifier et compléter les données à caractère personnel ;
- Droit à la transférabilité des données à caractère personnel ;
- Droit à la limitation du traitement des données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel.

Si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez introduire une demande par e-mail à l'adresse credendodataprotection@credendo.com ou par lettre à Credendo ECA, à l'attention de monsieur Geert GOOSSENS, Rue Montoyerstraat, 3, 1000 Bruxelles, Belgique, en joignant une copie de votre carte d'identité.

## 10 Comment pouvez-vous nous contacter ?

Si vous avez une question ou une plainte concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, vous pouvez toujours nous contacter pour que nous puissions traiter ensemble votre question ou votre préoccupation :

- par e-mail à l'adresse suivante : ***credendodataprotection@credendo.com***
- par courrier postal à : Credendo ECA, à l'attention de monsieur Geert GOOSSENS, Rue Montoyerstraat, 3, 1000 Bruxelles, Belgique

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de Protection des Données en tout temps :

- Site Web : https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte

- Données de contact :
  Autorité de Protection des Données
  Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique
  ☎ +32 (0)2 274 48 00
  🖷 +32 (0)2 274 48 35
  ✉ contact@apd-gba.be

## 11 Droit applicable

Tout litige lié à la présente charte de protection des données doit être interprété conformément au droit belge.

## 12 Comment saurez-vous si la présente Charte de protection des données à caractère personnel a été modifée ?

> La Charte de protection des données à caractère personnel peut être modifiée à tout moment, en particulier pour prendre en compte toute modification législative ou réglementaire.

La notification de toutes modifications substantielles aura lieu par e-mail, par l'intermédiaire de notre site Web ou par tout autre moyen de communication approprié.

> Lorsque nous publierons des modifications à la présente Charte, nous remanierons la date de « dernière mise à jour » figurant en haut de la Politique de confidentialité et nous fournirons une description des modifications dans l'onglet « Historique des modifications ».

Veuillez consulter la présente Charte régulièrement pour voir comment Credendo ECA protège vos données à caractère personnel.

> **Historique des modifications**

| Version | Date | Description de la révision |
|---|---|---|
| 1.00 Finale | 18/05/2018 | Version initiale |
| 2.0 | 24/07/2018 | Ajout de deux finalités de traitement, ainsi que des clarifications supplémentaires pour une meilleure conciliation des principes du RGPD avec les pratiques opérationnelles internes |
| 3.0 | 30/12/2025 | Révision générale et mise à jour |