Politique de confidentialité

La société Intractiv, filiale de la société Intrum Corporate et membre du groupe Intrum, est soucieuse de la protection des données personnelles. Ainsi, elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec les lois et règlementations en vigueur.

La présente clause pourra être modifiée en fonction des évolutions légales et réglementaires ainsi qu'au regard de la doctrine de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

La société Intractiv s'engage à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles qu'elle estime utiles et appropriées au regard de la nature des données, afin de garantir la sécurité et la confidentialité de ces dernières et, notamment d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Pourquoi avons-nous accès à vos données et dans quelles circonstances pouvons-nous les traiter ?

Nous ne traiterons jamais vos données personnelles sans fondement juridique. Conformément à l'article 6 RGPD, nos traitements reposent sur l'intérêt légitime, ou l'exécution du contrat, et non sur le consentement. Le traitement de vos données personnelles, nécessaire au recouvrement de créances est donc autorisé, et ce même si vous n'y avez pas consenti, car votre accord n'est pas obligatoire.

Le traitement de vos données reposant sur l'intérêt légitime, nous avons réalisé une analyse approfondie de la balance des intérêts (Legitimate Interest Assessment – LIA) comme requis par la réglementation afin de nous assurer, qu'il n'existe pas de solution moins intrusive pour atteindre ces finalités, et que nos intérêts ne portent en aucun cas atteinte à vos droits et libertés.

L'évaluation menée a confirmé que nos traitements sont bien légitimes (licites, transparents et présents) et également indispensables à l'intérêt poursuivi, notamment pour assurer un service de recouvrement efficace, proposer des solutions adaptées aux situations financières des personnes concernées, et contribuer au bon fonctionnement économique. Nous avons également conclu que les risques pour les personnes concernées sont limités et maîtrisés, notamment grâce aux nombreuses mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en place (minimisation des données traitées, droits des personnes concernées, solutions de sécurisation des échanges, sensibilisation des équipes, etc.) et que nos traitements n'apparaissent pas comme surprenants pour les personnes concernées mais peuvent s'inscrire dans leurs attentes raisonnables. Nos processus intègrent par ailleurs des garanties spécifiques destinées à protéger les personnes potentiellement vulnérables. En conséquence, nous estimons que nos traitements fondés sur l'intérêt légitime sont proportionnés, poursuivent un objectif réel et légitime, et ne portent pas atteinte aux droits et libertés des personnes concernées.

Dans le cadre de notre activité en mandat : En vertu de votre contrat initial, vos données personnelles peuvent être transmises à un tiers à des fins de recouvrement si les remboursements ne sont pas effectués comme convenu. Il peut donc, nous être demandé de gérer votre impayé,

votre prêt ou de vendre vos actifs, dans le cadre d'une prestation de services de Recouvrement de créances. Pour pouvoir assurer ces services, nous traitons alors les données personnelles qui nous ont été fournies. Votre dossier nous a été confié contractuellement et nous avons un mandat pour traiter vos données afin de permettre le recouvrement de la créance.

Dans le cadre de nos services d'acquisition de créances : Nous recevons essentiellement des données anonymisées dans le cadre du processus d'acquisition, puis nous utilisons les informations statistiques et financières dont nous disposons pour effectuer des prévisions relatives aux portefeuilles. Une fois vos créances rachetées, nous devenons votre nouveau gestionnaire et sommes mandatés par votre nouveau créancier. Lorsque nous recouvrons ensuite vos créances, nous le faisons pour mener à bien notre contrat et pour accomplir notre mission, et nous traitons vos données personnelles sur la base de l'intérêt légitime à voir la créance recouvrée.

Quelles données personnelles traitez-vous à mon sujet et pourquoi ?

Nous détenons des informations nécessaires à la gestion de votre compte. Afin de pouvoir communiquer avec vous et de vous identifier de manière à la fois sûre et exacte, nous avons besoin de votre nom, de votre date de naissance et de vos coordonnées (incluant votre adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail).

Pour évaluer votre capacité de paiement, analyser et gérer vos risques, établir des échéanciers, nous pouvons avoir également en notre possession des données financières telles que vos historiques de paiement, votre RIB, mais aussi des informations relatives au défaut de paiement et à vos créances ainsi qu'à votre solvabilité.

Afin de mieux comprendre votre situation spécifique et de prendre des décisions éclairées concernant la gestion de votre dossier, nous conservons aussi les raisons du défaut de paiement, des détails de votre situation personnelle et professionnelle, en fonction des informations que vous nous transmettez.

Les données personnelles que nous détenons nous permettent également de pouvoir défendre un droit en justice ou de faire appliquer des décisions. Nous utilisons aussi vos données personnelles pour garantir le respect des bonnes pratiques en matière de recouvrement de créances et l'enregistrement de conversations téléphoniques visant à former nos collaborateurs et à améliorer notre qualité de service.

Ainsi, nous vous informons que votre conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée, pour des raisons d'évaluation de la qualité des appels et d'appréciation de l'attitude tant du personnel que des clients en situation d'impayés, à destination de nos superviseurs et managers et service des ressources humaines. Vous pouvez vous opposer à cet enregistrement en le signalant au début de chaque conversation téléphonique avec votre gestionnaire.

Nous traiterons vos données personnelles afin d'améliorer, d'analyser, d'évaluer et de développer nos services dans le domaine du recouvrement de créances. Par exemple, pour garantir le respect des bonnes pratiques en matière de recouvrement de créances, proposer des plans de paiement appropriés et éviter les rappels inutiles, etc. Nous ne traiterons les données à caractère personnel à cette fin que si cela est nécessaire et ne peut être réalisé par des moyens moins intrusifs. Cela

signifie que nous rendrons toujours les données personnelles anonymes ou les regrouperons au préalable, si possible. Si cela n'est pas possible, nous veillerons à protéger et à sécuriser vos données en les pseudonymisant à l'aide de techniques de cryptage ou d'autres mesures de protection appropriées. Nous effectuons ces activités de traitement sur la base de notre intérêt légitime en tant qu'entreprise à améliorer ses services, et uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi.

Pour la sécurité de nos employés et pour la protection de vos données personnelles, nous utilisons également des caméras de vidéosurveillance dans nos différents sites physiques. Toutefois, lorsque la loi ne nous oblige pas à les conserver, nous supprimons les enregistrements après une courte période.

Dans le cadre de notre responsabilité d'entreprise et de notre rôle au sein de la société, nous fournissons aussi des statistiques, des fiches d'évaluation et des analyses anonymisées qui peuvent être basées sur vos données.

Les informations que nous détenons à votre sujet peuvent aussi être anonymisées et utilisées dans le but de développer nos activités. Cependant, vos données personnelles pourront être utilisées comme telles lorsque cela s'avère nécessaire dans le cadre de tests ou de modifications de notre système informatique.

Enfin, vos données ne sont pas utilisées à des fins de prospection commerciale et à moins qu'il n'en soit convenu différemment avec vous ou que cela ne s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, nous n'inclurons pas de catégories particulières de données personnelles (voir ci-dessous).

Quels sont les traitements réalisés sur mes données ?

Dans le cadre de nos activités, nous sommes amenés à mettre en œuvre les traitements de données à caractère personnel suivants : la collecte des données, leur enregistrement, leur organisation, leur conservation, leur modification ou mise à jour, leur extraction, leur consultation, leur utilisation, ainsi que leur communication. Ces traitements peuvent également inclure le rapprochement ou l'interconnexion de données, leur limitation, ainsi que leur suppression, conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données personnelles.

Traitez-vous des données sensibles à mon sujet ?

À moins qu'il n'en soit convenu différemment avec vous ou que cela ne s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, nous n'inclurons pas de catégories particulières de données personnelles. Plus connues sous le nom de « données sensibles », ce sont notamment les données relatives à votre origine raciale ou ethnique, à vos opinions politiques, à vos croyances religieuses ou philosophiques, à votre appartenance à un syndicat, ou encore à votre état de santé ou à votre vie sexuelle.

Il peut néanmoins être dans votre intérêt de nous transmettre des informations personnelles liées à un problème de santé, à un handicap et/ou à votre vie privée si cela peut avoir un impact sur

votre capacité à régler vos créances. En effet, cela nous permettra de prendre des mesures raisonnables pour répondre à vos besoins. Nous pourrons, par exemple, vous accorder un échelonnement adapté de votre dette pour vous laisser le temps d'obtenir des conseils gratuits et indépendants en la matière, ou d'ajuster vos modalités de paiement.

Nous utiliserons ces informations pour vous aider. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire dans cette perspective, jusqu'à ce que vous nous informiez que vous ne consentez plus à leur traitement, ou tant qu'elles seront nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

En outre, des consignes sont données à nos équipes afin de minimiser au mieux la collecte de ces données au strict nécessaire

Comment collectez-vous mes données personnelles ?

La plupart de vos données personnelles nous sont communiquées directement par nos mandants. Elles ont été directement collectées auprès de vous au moment de la conclusion de votre relation contractuelle.

Certaines données complémentaires ou de mises à jour nous sont transmises par nos partenaires, prestataires d'enquêtes, dans le cadre de leurs services de renormalisation postale et d'enrichissement afin d'optimiser nos moyens de contact.

Nous pouvons également collecter des données personnelles directement de votre part si vous nous les transmettez, par écrit ou par téléphone. Par ailleurs, lorsque vous entrez directement en contact avec nous, nous pouvons collecter et réutiliser vos informations de contact, notamment votre adresse e-mail, afin de pouvoir vous contacter et vous répondre plus facilement. Vous conserverez toujours la possibilité de vous y opposer conformément à votre droit d'opposition.

Est-ce que je dois vous fournir mes données personnelles ?

Vous n'avez pas d'obligation à nous fournir de données personnelles. En réalité, la plupart (voire la totalité) des informations personnelles que nous traitons à votre sujet nous sont transmises par une autre source et sont réduites au minimum nécessaire pour le traitement de votre dossier.

Vous pouvez néanmoins choisir de nous transmettre des informations personnelles complémentaires. De telles informations peuvent nous aider dans la gestion de votre dossier et servent généralement vos intérêts. Par exemple, vous avez peut-être une raison valable pour expliquer votre défaut de paiement, dont vous souhaitez éventuellement nous parler. Vous pouvez également mettre à jour vos coordonnées afin d'optimiser notre communication De même, si nous acceptons de définir un échéancier pour vous aider à régler vos créances, vous voudrez peut-être nous fournir certaines informations pour qu'il soit raisonnable et adapté à votre situation spécifique.

Allez-vous partager mes données personnelles avec des tiers ?

Nos employés auront accès à vos données personnelles. Le cas échéant, cet accès sera octroyé uniquement s'il est nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés et si l'employé est soumis à une obligation de confidentialité.

En tant que filiale du groupe Intrum, vos données pourront être traitées par des équipes Intrum mais toujours dans la finalité déclarée dans notre registre des traitements et dans le respect des règlementations en vigueur en matière de protection des données.

Nous pouvons partager vos données personnelles avec les prestataires qui facilitent et/ou assurent une partie de nos services (hébergement de données, gestion de notre site internet, impression et messagerie, édition et envois de courriers et de mails, recherches cadastrales, centres d'appel, recueil de données sur le terrain, recherche d'informations, représentation juridique, audit et conseil financier, numérisation, qualification de fichiers, gestion du surendettement, fournisseur de téléphonie et de Serveur Vocal Interactif, plateforme de paiement, back office, saisie de chèques, front office, prestations de recouvrement ou encore d'archivage etc.). Nous pouvons également partager vos données personnelles avec notre entreprise cliente (votre créancier), des filiales du Groupe Intrum, des correspondants judiciaires et des autorités gouvernementales.

En cas de cession de créances par votre créancier, nous pourrons à sa demande transmettre vos données à des acquéreurs ultérieurs qui se chargeront de recouvrer la créance pour leur propre compte. Ces derniers seront alors responsables d'assurer l'information de l'acquisition de la créance et de leur nouveau statut de Responsable du traitement de vos données.

Par ailleurs, nous sommes tenus, conformément à la loi, de transmettre vos données personnelles lorsque nous sommes audités par des autorités, mais aussi lorsqu'il s'agit de prévenir, surveiller et démontrer des actes de fraude, de blanchiment d'argent ou toute autre activité répréhensible.

Mes données personnelles seront-elles transférées vers un autre pays ?

En tant que membre du Groupe Intrum, nous pouvons transférer vos données vers un autre pays, notamment en Suède, où siègent nos entités Groupe et dans nos trois centres de services partagés, en Lituanie et à l'ile Maurice. Le cas échéant, nous veillerons toutefois à la mise en place de mécanismes de protection adaptés, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

En règle générale, vos données personnelles ne seront pas transférées en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Cependant, vos données personnelles pourront être transférées à l'un de nos agents travaillant dans le pays concerné. Nous faisons également appel à des prestataires de services tiers qui assurent le stockage de vos données ou peuvent y avoir accès, certains d'entre eux pouvant être basés en dehors de l'EEE. Néanmoins, nous garantissons toujours la sécurité et la protection de vos données personnelles en cas de transfert en dehors de l'EEE. Nous nous assurons donc que chaque destinataire a signé les clauses contractuelles types définies par l'Union européenne pour justifier le transfert des données, ou que le pays de destination garantit une protection des données suffisante conformément aux lois en la matière.

Enfin, nous pouvons communiquer des informations en dehors de ces groupes pour contribuer à prévenir des actes de fraude ou pour répondre à des obligations légales.

Pendant combien de temps conservez-vous mes données personnelles ?

Nous conserverons vos données tant que nous aurons un intérêt légitime à les conserver (pour garantir le respect des bonnes pratiques en matière de recouvrement de créances, par exemple) et jusqu'à expiration du délai de prescription pour pouvoir nous défendre contre des actions en justice. Par conséquent, notre durée de conservation générique est de 5 ans post-clôture du dossier, sauf exception à la demande de notre mandant. À des fins statistiques, nous conserverons uniquement des données anonymisées ou associées à des pseudonymes. Enfin, les données figurant dans nos systèmes de sauvegarde sont effacées annuellement.

Puis-je faire l'objet de décisions automatisées ?

Oui, car cela est nécessaire pour exécuter la prestation de recouvrement et pour garantir le respect des bonnes pratiques en matière de recouvrement de créances. C'est également nécessaire pour optimiser nos activités et pour gérer votre dossier de manière à la fois efficace et rapide.

L'évaluation indique comment gérer votre dossier. Une notation au dossier est attribuée de façon automatisée et permettra de déterminer, par exemple, si vous êtes susceptible de régler vos créances ou si nous devons transmettre votre dossier pour procéder à un recouvrement judiciaire. Nous considérons que ces décisions automatisées ne produisent pas d'effets juridiques et n'ont pas de répercussions significatives pour vous, car elles n'ont pas d'impact sur vos droits et obligations liés au contrat.

D'ailleurs, vous ne recevrez généralement aucune information sur la notation individuelle qui aura été attribuée à votre dossier. En revanche, si vous pensez que nous avons mal géré votre dossier en raison de cette évaluation, vous pouvez nous demander de la revoir manuellement par le biais d'une intervention humaine.

Utilisez-vous de l'Intelligence Artificielle ?

Dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de l'optimisation de nos processus de recouvrement, nous pouvons utiliser des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour traiter vos données personnelles. Ces traitements automatisés nous permettent, notamment par le biais de notre filiale Ophelos, de vous proposer des solutions de recouvrement personnalisées et d'adapter nos relances à vos profils, pour les rendre plus pertinentes. Nous pouvons également utiliser des assistants vocaux et de chat en ligne qui seront formés pour vous répondre dans les plus brefs délais, vous apporter des précisions concernant votre dossier ou vous rediriger vers nos équipes le cas échéant. Le but étant d'améliorer notre qualité de service et d'expérience client.
Nous veillons à ce que ces traitements respectent les principes de confidentialité et de sécurité des données, conformément aux réglementations en vigueur. Les réponses et logiques de décisions de l'IA sont régulièrement supervisées par des experts humains pour garantir leur équité et leur pertinence.

Quels sont mes droits ?

Cette politique vise à vous informer que nous traitons des données personnelles vous concernant, et à vous expliquer pourquoi et comment nous le faisons, afin de répondre à vos interrogations sur le sujet. Vous trouverez également ci-après la description de vos droits concernant la gestion de vos données personnelles.

Vos droits	**Qu'est-ce que cela signifie ?**
Droit d'accès	Vous pouvez demander à obtenir des informations sur la manière dont nous traitons vos données personnelles, afin de savoir notamment : • Pourquoi nous traitons vos données personnelles • Quelles catégories de données personnelles nous traitons • Avec qui nous partageons vos données personnelles • Pendant combien de temps nous conservons vos données personnelles ou selon quels critères nous déterminons leur durée de conservation • Quels sont vos droits • Auprès de quelle(s) source(s) nous avons obtenu vos données personnelles (si vous ne nous les avez pas transmises vous-même) • Si le traitement de vos données inclut des décisions automatisées (profilage) • Comment nous garantissons la protection de vos données personnelles si elles ont été transférées vers un pays situé en dehors de l'EEE Toutes les informations ci-dessus sont disponibles dans la présente Politique de confidentialité. Vous pouvez également demander à recevoir une copie des données personnelles que nous traitons à votre sujet. Les copies supplémentaires entraîneront cependant des frais.
Droit de rectification	Il est important que nous disposions de données exactes à votre sujet et nous vous invitons donc à nous informer de toute inexactitude, notamment en cas de changement de nom ou de déménagement.
Droit à l'oubli	Si nous traitons vos données personnelles d'une manière contraire à la loi (pendant plus longtemps que nécessaire ou sans aucune raison, par exemple), vous pouvez nous demander d'effacer ces informations.
Droit à la limitation du traitement	Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données personnelles à partir du moment où vous nous demandez de les rectifier ou que vous vous opposez à leur traitement et jusqu'à ce que nous puissions examiner le sujet ou confirmer leur exactitude (ou les modifier conformément à vos instructions). Nous pourrons alors traiter vos données personnelles uniquement avec votre consentement (à l'exception de leur conservation), si cela s'avère nécessaire dans le cadre d'actions en justice, pour protéger les droits d'une autre personne ou en cas d'intérêt public important lié à leur traitement. Vous pouvez également nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles si ce dernier est illégitime mais que vous ne souhaitez pas la suppression de vos informations.

Droit d'opposition	Vous pouvez vous opposer au fait que nous traitions vos données personnelles si vous estimez que nous n'avons pas le droit de le faire ou si vous voulez qu'une décision automatisée soit reconsidérée. Le cas échéant, nous pourrons continuer à traiter vos données personnelles uniquement si nous pouvons apporter des justifications suffisantes l'emportant sur vos intérêts, vos droits et vos libertés. En revanche, nous pourrons toujours traiter vos données personnelles si cela s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.
Droit à la portabilité des données	Le traitement étant basé sur l'intérêt légitime, aucun droit à la portabilité des données ne s'applique.
Retrait du consentement	Intrum ne fonde pas le traitement des données sur le consentement. Toutefois, certaines activités de traitement nécessitant votre consentement, vous avez le droit de le retirer et nous cesserons alors ces activités sur la base de ce fondement juridique. Nous transmettrons également votre/vos demande(s) aux tiers avec lesquels nous aurions pu partager vos données personnelles.

Comment puis-je faire une réclamation concernant l'utilisation de mes données ou faire valoir mes droits ?

Si vous souhaitez faire une réclamation à propos de la manière dont nous gérons vos données personnelles, en lien notamment avec un quelconque droit mentionné ci-dessus, vous pouvez contacter notre responsable de la protection des données, par une demande signée et accompagnée de votre justificatif d'identité.

Responsable de traitement : Intractiv - 130 Avenue Harrison, 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS.

Responsable de la protection des données : gdpr@intractiv.com
Si vous souhaitez nous signaler une faille de données, merci de nous contacter à l'adresse gdpr@intractiv.com

Si vous n'êtes pas satisfait par notre réponse, ou si vous estimez que nous traitons vos données de manière injuste ou illégitime, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de l'autorité de contrôle CNIL. Pour en savoir plus sur l'autorité de contrôle et sur sa procédure de réclamation, rendez-vous à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

Pour toute autre question concernant la manière dont nous traitons vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire de notre responsable de la protection des données.

Dernière relecture octobre 2026