



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

CLIENTS-DEBITEURS

Date de mise à jour : 31.08.2026

B2 IMPACT s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, ainsi que vos droits et libertés en tant que personnes concernées, conformément au règlement général européen sur la protection des données (RGPD). Les principes fondamentaux du traitement des données à caractère personnel, à savoir la licéité, la loyauté, la transparence, ainsi que la sécurité, la minimisation des données, la limitation de la conservation et des finalités de traitement, la responsabilité et l'exactitude, sont à la base de nos activités. **La présente politique de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, divulguons et protégeons les données à caractère personnel que nous traitons dans le cadre de notre activité de recouvrement de créances.**

Responsable de traitement	B2 IMPACT
<u>Coordonnées</u>	Société par Actions Simplifiée au capital de 3 608 334 euros Siège social : 14 rue Louis Harel de la Noé 29800 Landerneau Immatriculée au R.C.S de Brest sous le numéro : 407 917 111 Tél : 05 56 08 90 27 Email : contact.fr@b2-impact.com
Nous contacter	Si vous avez des questions, des préoccupations, des commentaires ou des demandes concernant la présente politique de confidentialité ou nos pratiques en matière de protection des données, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : dpo.fr@b2-impact.com

Table des matières

1.	Description des traitements	3
2.	Avec qui partageons-nous vos données ?.....	8
3.	Transferts internationaux de données	9
4.	Comment protégeons-nous vos données ?	9
5.	Vos droits	10
6.	Décision automatisée et profilage	12
7.	Intelligence Artificielle (IA).....	12
8.	Mise à jour de la Politique de confidentialité.....	15
9.	Termes juridiques et techniques clés utilisés dans la Politique de confidentialité	15

1. Description des traitements

1.1. QUELLES INFORMATIONS RECUEILLONS-NOUS ET COMMENT ?

Nous collectons vos données à caractère personnel avec pour finalité le recouvrement de créances.

1.1.1. Collecte directe

La collecte directe comprend les informations que vous nous fournissez ainsi que les données directement partagées par vous par email, téléphone, courrier ou tout autre canal.

1.1.2. Collecte indirecte

Nous collectons vos données à caractère personnel par le biais du **créancier initial** :

Mandat de gestion : B2 IMPACT est mandaté par une banque, institution financière ou toute autre société pour recouvrer les sommes dûes au nom du créancier.	B2 IMPACT agit en tant que sous-traitant de données à caractère personnel.	La base de licéité est l'exécution du contrat entre B2 IMPACT et le créancier, c'est à dire le mandat. L'autre base de licéité du traitement repose sur l'intérêt légitime à assurer le recouvrement des impayés.
OU		
Rachat de créance : La créance est rachetée par B-SQUARED et B2 IMPACT est mandaté par cette entité pour recouvrer les sommes dûes.	B2 IMPACT agit en tant que co-responsable de traitement avec B-SQUARED.	La base de licéité est l'exécution du contrat entre B2 IMPACT et B-SQUARED. L'autre base de licéité du traitement repose sur l'intérêt légitime à assurer le recouvrement des impayés.

Co-Responsable traitement	de	B-Squared Investments S.à r.l.
Coordonnées du co-responsable traitement	co-de	9, rue Joseph Junck L-1839 Luxembourg R.C.S. Luxembourg: B261266
Contacter le co-responsable traitement	co-de	Si vous avez des questions, des préoccupations, des commentaires ou des demandes concernant la présente politique de confidentialité ou nos pratiques en matière de protection des données, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : dpo.bsquared@b2-impact.com

De plus, nous collectons des données par nos **partenaires d'enquête**. Le recours à une société d'enquête n'est pas systématique et reste limité. Le recours à ces partenaires a pour objectif d'améliorer la qualité des données que nous détenons à votre sujet.

Enfin, la collecte indirecte comprend également les informations collectées à partir de **sources accessibles au public**. Nous pouvons collecter des informations publiques vous concernant à partir de sources telles

que des sites web d'entreprises ou des annuaires publics, si ces informations sont pertinentes pour notre processus de recouvrement.

Au cours de notre processus de recouvrement amiable/judiciaire, nous pouvons être amenés à traiter les catégories de données suivantes :

Données d'identification et de contact	Votre nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, vos coordonnées (comme l'adresse email, le téléphone et l'adresse postale) et toute autre information personnelle permettant de vous identifier et de vous contacter.
Données liées à la vie professionnelle	Votre profession, statut, type de contrat de travail, employeur, secteur d'activité professionnelle ou toute autre donnée liée à votre vie professionnelle utile à la finalité de recouvrement de créances.
Données liées à la vie personnelle	Votre état matrimonial, nombre d'enfants ou toute autre donnée liée à votre vie personnelle utile à la finalité de recouvrement de créances.
Données financières et de transaction (le cas échéant)	Vos revenus, vos charges, l'enregistrement de transactions financières et détails de paiement, ainsi que le traitement de données bancaires. Veuillez noter que les numéros de RIB, de cartes bancaires, les dates d'expiration et cryptogrammes ne sont jamais enregistrés.
Données de communication	Le contenu des courriels échangés, y compris le texte, les pièces jointes, les documents, les images et toute autre information échangée au cours de notre correspondance.
Données sensibles (Uniquement si elles sont fournies par vous)	Par exception, si vous choisissez volontairement de partager des données sensibles avec nous. Les données sensibles peuvent inclure toute donnée personnelle qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les données génétiques, les données biométriques permettant d'identifier une personne physique de manière unique, les données relatives à la santé, ou les données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou d'autres données classées comme sensibles en vertu des lois applicables en matière de protection des données. Toute donnée sensible qui nous est communiquée sera traitée conformément aux normes les plus strictes en matière de protection des données et uniquement aux fins spécifiques pour lesquelles vous l'avez fournie.
Autres données nécessaires	En fonction de nos interactions, nous pouvons traiter des données personnelles supplémentaires qui seraient pertinentes à la finalité de recouvrement de créances.

1.2. POURQUOI NOUS UTILISONS VOS DONNÉES ET SUR QUELLE BASE ?

Dans cette section, nous décrivons les finalités spécifiques pour lesquelles nous collectons et traitons vos données à caractère personnel au cours du processus de recouvrement, ainsi que les bases légales et les catégories de données traitées pour chaque finalité.

Finalité	Détails sur la finalité	Base licéité	de	Données traitées
Recouvrement de créances	Nous traitons vos données à caractère personnel dans le but de procéder au recouvrement amiable ou judiciaire des sommes dûes.	Exécution du contrat Intérêt Légitime		Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone fixe ou mobile, date et lieu de naissance...
				Données liées à la vie personnelle : Etat matrimonial, nombre d'enfants, etc.
				Données liées à la vie professionnelle : Profession, nom de l'employeur, type de contrat de travail, statut, secteur d'activité professionnelle, etc.
				Données financières : Coordonnées bancaires, revenus, charges, patrimoine, crédits, etc.
				Données sensibles (uniquement si elles sont fournies par vous) : Par exception, si vous choisissez volontairement de partager des données sensibles avec nous. Les données sensibles peuvent inclure toute donnée personnelle qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat, les données génétiques, les données biométriques permettant d'identifier une personne physique de manière unique, les données relatives à la santé, ou les données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou d'autres données classées comme sensibles en vertu des lois applicables en matière de protection des données. Toute donnée sensible qui nous est communiquée sera traitée conformément aux normes les plus strictes en matière de protection des données et uniquement aux fins spécifiques pour lesquelles vous l'avez fournie.

Formation, contrôle qualité et déontologie	Nous procédons à l'enregistrement de nos appels téléphoniques (90% maximum de nos appels) pour des raisons de déontologie, de contrôle qualité et de formation des équipes. Intérêt Légitime	Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone fixe ou mobile, date et lieu de naissance... Données liées à la vie personnelle : Etat matrimonial, nombre d'enfants, etc. Données liées à la vie professionnelle : Profession, nom de l'employeur, type de contrat de travail, statut, etc. Données financières : Revenus, charges, patrimoine, crédits, etc. <i>Veuillez noter que les enregistrements des appels sont coupés lors de l'enregistrement de moyens de paiement dans nos systèmes par mesure de sécurité.</i> Données sensibles (uniquement si elles sont fournies par vous) : Par exception, si vous choisissez volontairement de partager des données sensibles avec nous.
Respect des obligations légales	Nous devons traiter vos données à caractère personnel pour vérifier si vous ne figurez pas sur les listes de sanctions ou de Personnes Politiquement Exposées ; Nous réalisons également des contrôles et évaluations de la connaissance du client-débiteur (KYC) et avons mis en place des mesures relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent (LCB-FT) afin de détecter et de prévenir les cas de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. Obligation légale	Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone fixe ou mobile, date et lieu de naissance... Données liées à la vie personnelle : Etat matrimonial, nombre d'enfants, etc. Données liées à la vie professionnelle : Profession, nom de l'employeur, type de contrat de travail, statut, etc. Données financières : Revenus, charges, patrimoine, crédits, origine des fonds et/ou du patrimoine, etc. Données sensibles : Exposition politique ou données liées à des condamnations.

Paielements en ligne - Veuillez noter que vous pouvez effectuer des paiements en ligne directement sur notre site à l'adresse portail.b2-impact.fr. Les informations de votre moyen de paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme...) ne font l'objet d'aucune conservation de la part de B2 IMPACT quel que soit le résultat de l'opération.

Enregistrement des appels - Vous pouvez vous opposer à cet enregistrement en le mentionnant lors de l'appel, ou à posteriori vous pouvez en demander la destruction. En cas d'enregistrement des conversations, celles-ci sont conservées pour une durée de 4 mois. Seuls les managers habilités du service ont accès à cet enregistrement. Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant à notre DPO par email à dpo.fr@b2-impact.com ou par courrier à l'adresse suivante : B2 IMPACT, 14 rue Louis Harel de la Noé, 29800 LANDERNEAU.

Nous demandons à nos clients-débiteurs de nous fournir certaines données à caractère personnel à des fins essentielles comme le respect de nos obligations légales. La non-fourniture des données nécessaires empêcherait de mener à bien le processus de recouvrement de créances, finalité pour laquelle nous traitons vos données à caractère personnel.

1.3. SERVICES ET OUTILS DE TIERS

B2 IMPACT fait appel à plusieurs sous-traitants, notamment en ce qui concerne :

- L'hébergement des données
- L'enrichissement de données
- L'automatisation des échanges
- Le système de téléphonie et de paiement
- La mise sous pli et l'affranchissement

B2 IMPACT dispose également d'un réseau d'agents terrain indépendants en charge du recouvrement de créances par visites domiciliaires. Ces agents terrains couvrent le territoire métropolitain et les territoires et départements d'outre-mer. D'autre part, B2 IMPACT peut également, selon les dossiers, être amené à faire appel au réseau d'avocats et d'huissiers indépendants (France métropolitaine et DOM TOM) avec lequel nous travaillons.

1.4. DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données à caractère personnel sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif qui était poursuivi lors de leur collecte.

Nous conservons aussi les données à caractère personnel pendant une période nous permettant de traiter ou de répondre à des réclamations ou d'éventuelles demandes d'informations.

Les données à caractère personnel qui vous concernent peuvent également être conservées plus longtemps au titre d'obligations légales, de délais de prescription légale applicables ou de recommandations de la CNIL.

Nous traitons les données pour satisfaire aux obligations légales, telles que les exigences en matière d'archivage, de conservation et d'effacement des données.

Mandat de gestion : B2 IMPACT est mandaté par une banque, institution financière ou toute autre société pour recouvrer les sommes dûes au nom du créancier.	B2 IMPACT agit en tant que sous-traitant de données à caractère personnel.	18 mois après la clôture du dossier.
OU		
Rachat de créance : La créance est rachetée par B-SQUARED et B2 IMPACT est mandaté par cette entité pour recouvrer les sommes dûes.	B2 IMPACT agit en tant que co-responsable de traitement avec B-SQUARED.	5 ans après la clôture du dossier.

Veuillez noter que la durée de conservation des dossiers dont les créances sont assorties de garanties hypothécaires peut atteindre 10 ans après la clôture du dossier.

2. Avec qui partageons-nous vos données ?

Il nous est parfois nécessaire de partager vos données personnelles pour remplir nos obligations légales et contractuelles et pour poursuivre nos intérêts légitimes. Nous pouvons partager les données avec nos actionnaires ou nos fournisseurs de services.

Voici quelques exemples de catégories possibles de destinataires de vos données :

Prestataires de services	Il s'agit de sociétés qui nous aident à gérer nos activités commerciales, notamment mais sans s'y limiter, le support technique, l'hébergement de nos données, etc. Ces partenaires sont contractuellement tenus de se conformer à nos exigences en matière de confidentialité et de sécurité des données, garantissant ainsi la protection de vos informations personnelles. Ils sont autorisés à accéder aux données personnelles uniquement aux fins que nous spécifions, contribuant ainsi à l'efficacité et à la sécurité de nos services.
Groupe B2 IMPACT ASA	Nous partageons certaines données personnelles avec le groupe B2 Impact ASA , notre actionnaire, qui nous fournit notamment des services informatiques et collaboratifs. À ce titre, B2 Impact ASA intervient pour la mise à disposition et la gestion des outils Office 365 (gestion des échanges par e-mail, messagerie, services collaboratifs, etc.). D'autres données peuvent également être partagées avec le groupe B2 IMPACT ASA, notamment des données relatives aux dossiers, aux activités opérationnelles, à la gestion de la donnée, ainsi qu'aux informations financières, dans la stricte limite des besoins et des finalités poursuivies.

Agents terrain	Nous disposons d'un réseau d'agents terrain indépendants, en charge de visites domiciliaires dans le cadre du processus de recouvrement amiable de créances. Nos agents terrain agissent pour B2 IMPACT en tant que prestataire de service.
Conseillers professionnels	Nous pouvons travailler avec des avocats, des comptables, des auditeurs ou des consultants qui pourraient avoir accès à vos données dans le cadre de leurs services.
Autorités légales et réglementaires	Occasionnellement, des obligations légales peuvent nous obliger à partager des données avec les autorités ou régulateurs.
Outils et plates-formes tiers	Nous utilisons divers outils et plateformes de tiers pour améliorer nos processus. Ces outils peuvent traiter vos données.
Autres bénéficiaires autorisés	Il peut y avoir d'autres destinataires autorisés avec lesquels nous devons partager des données, en fonction de situations et de lois spécifiques.

Nous prenons des mesures pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données lorsqu'elles sont partagées.

3. Transferts internationaux de données

Vos données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'un transfert à d'autres sociétés de notre Groupe implantées au sein de l'Union Européenne. L'ensemble de nos sociétés est tenu de respecter les pratiques de confidentialité et de protection des données à caractère personnel énoncées aux présentes.

Nous pouvons être amenés à transférer vos données vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) ou vers des lieux où les règles de protection des données sont différentes. Nous prenons des mesures pour protéger vos données, notamment :

- **Décisions d'adéquation** : Si la Commission européenne déclare qu'un pays dispose d'une bonne protection des données, nous pouvons y envoyer des données sans garanties supplémentaires, y compris la confidentialité des données entre l'UE et les États-Unis.
- **Clauses contractuelles types ou Règles d'entreprise contraignantes** : Nous pouvons utiliser ces contrats approuvés pour garantir la sécurité de vos données lorsqu'elles sont envoyées en dehors de l'EEE.

Les informations sur les transferts internationaux de données peuvent être obtenues en formulant une demande auprès du DPO à l'adresse email suivante : dpo.fr@b2-impact.com.

4. Comment protégeons-nous vos données ?

Dans l'exercice de nos activités, nous nous engageons à garantir la sécurité de vos données personnelles. Nous employons une série de mesures techniques et organisationnelles pour maintenir l'intégrité et la confidentialité de vos informations personnelles, en les protégeant contre l'accès non autorisé, la divulgation, la perte, l'altération ou la destruction.

Garanties organisationnelles	Nous avons mis en place diverses mesures organisationnelles, notamment des politiques, des procédures et des lignes directrices qui régissent les pratiques en matière de protection des données dans l'ensemble de notre organisation. Nous évaluons régulièrement les activités de traitement des données afin d'identifier et d'atténuer les risques pour votre vie privée, en garantissant une approche équilibrée.
Cryptage des données	Nous cryptons vos données pour les protéger contre tout accès ou interception non autorisés.
Contrôles d'accès	Des contrôles d'accès stricts sont mis en place pour garantir que seul le personnel autorisé a accès à vos données personnelles. Les privilèges d'accès sont accordés en fonction du besoin d'en connaître et sont régulièrement revus et mis à jour.
Minimisation des données	Nous ne collectons et ne traitons que les données à caractère personnel nécessaires aux fins décrites dans la présente politique de confidentialité. Les données collectées se limitent à ce qui est nécessaire et pertinent.
Le respect de la vie privée dès le départ (Privacy by design)	Nous intégrons la protection des données dans nos processus dès le début, en utilisant des technologies et des pratiques qui renforcent la protection de la vie privée afin de respecter les normes les plus élevées en matière de protection des données et de la vie privée.
Formation des employés	Nous garantissons la sécurité de vos données en formant nos équipes aux bonnes pratiques.
Réponse aux incidents	Dans le cas d'une éventuelle violation de données ou d'un incident de sécurité, nous avons mis en place des procédures pour réagir rapidement.
Évaluations régulières	Nous évaluons et auditons régulièrement nos mesures de protection des données pour identifier et traiter les vulnérabilités. Cela maintient l'efficacité de nos contrôles de sécurité et assure une protection continue des données personnelles.

Bien que nous mettions en œuvre ces mesures techniques et organisationnelles, nous nous engageons à améliorer continuellement nos pratiques de sécurité et à nous adapter à l'évolution des menaces afin de protéger vos données à caractère personnel. Si vous avez des inquiétudes concernant la sécurité de vos données personnelles ou si vous soupçonnez un accès ou une divulgation non autorisée, veuillez nous contacter à l'adresse email suivante : dpo.fr@b2-impact.com.

5. Vos droits

Nous nous engageons à faire preuve de transparence et à veiller à ce que les droits des personnes concernées soient accessibles et gratuits :

Droit de retirer son consentement à tout moment	Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles.
Droit à l'information	Vous avez le droit d'être informé de la manière dont vos données personnelles sont collectées et traitées. Il s'agit notamment de connaître

	les finalités du traitement, les personnes qui traitent vos données et leur durée de conservation.
Droit d'opposition au traitement	Lorsque nous traitons vos données sur la base d'un intérêt public ou légitime, vous pouvez vous y opposer.
Droit d'accès à vos données	Vous avez le droit de prendre connaissance de l'intégralité des données à caractère personnel que nous traitons vous concernant, et d'en obtenir une copie gratuitement.
Droit de rectification des données	Vous avez le droit de vous assurer que vos données personnelles sont exactes et de demander des corrections si nécessaire.
Droit de restreindre le traitement de vos données	Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de restreindre le traitement de vos données.
Droit à l'effacement ou à la suppression de vos données	Vous avez le droit, dans certaines circonstances, d'obtenir l'effacement de vos données.
Droit à la portabilité des données	Vous pouvez recevoir vos données dans un format structuré et lisible par machine et, si possible, les faire envoyer à un autre responsable de traitement. Ce droit s'applique lorsque vos données sont traitées automatiquement.
Droit de ne pas être soumis au profilage et à la prise de décision automatisée	Vous avez le droit de ne pas être soumis à des processus décisionnels exclusivement automatisés, y compris le profilage, qui vous affectent de manière significative. Cela signifie que les décisions importantes, telles que celles liées à vos droits, à vos avantages ou à des questions juridiques, ne doivent pas être prises uniquement par des systèmes automatisés sans intervention humaine.
Droit de déposer une plainte	Vous disposez du droit de déposer une plainte auprès de la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/plaintes

Limitations ou exceptions aux droits des personnes concernées :

Bien que nous respections vos droits, des raisons légales ou légitimes peuvent nous empêcher de répondre à certaines demandes. Par exemple, si cela entre en conflit avec nos obligations légales ou les droits d'autrui. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande, nous vous en expliquerons les raisons.

Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

- **Opt-Out :** Pour les cookies non essentiels, réglez les paramètres de votre appareil ou de votre navigateur. Les cookies essentiels à la sécurité restent actifs. Si vous retirez votre consentement pour les cookies non essentiels, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à certaines fonctionnalités du site web et à un contenu personnalisé. Cela peut affecter votre expérience globale en tant qu'utilisateur de notre site web.

Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué avant le retrait. Nous nous engageons à respecter vos choix et vos préférences en matière de protection de la vie privée.

Pour procéder à l'exercice de vos droits, contactez-nous par courrier électronique à l'adresse dpo.fr@b2-impact.com ou par courrier postal à l'attention de notre Délégué à la protection des données (DPO) à

l'adresse suivante : B2 IMPACT, 14 rue Louis Harel de la Noé 29800 LANDERNEAU. Notre DPO vous assistera et vous répondra dans les meilleurs délais, au plus tard sous un délai maximal d'un **(1) mois** suivant la réception de la demande. En cas de doute sur l'identité du demandeur, nous pouvons être amenés à vous demander de justifier de votre identité.

6. Décision automatisée et profilage

Prise de décision automatisée : Nous ne nous engageons pas dans des processus de prise de décision automatisés qui produisent des effets juridiques significatifs ou des conséquences significatives similaires pour les individus sur la seule base du traitement automatisé.

Profilage : Nous pouvons utiliser des techniques de profilage dans les contextes suivants :

- **Les cookies et les technologies de suivi** sont utilisés pour collecter des données sur le comportement des utilisateurs, leurs préférences et leurs interactions avec notre site web. Ces données sont précieuses pour comprendre les préférences des utilisateurs, fournir des expériences personnalisées et améliorer la fonctionnalité du site web.
- **Le profilage de sécurité** basé sur la surveillance implique le suivi des activités des utilisateurs, des journaux d'accès et des données de conformité afin de garantir le respect des normes et des réglementations en matière de sécurité. Cela permet de maintenir la sécurité et l'intégrité du site web, de le protéger contre les accès non autorisés et de démontrer qu'il est conforme aux exigences légales.

Dans tous les contextes de profilage, l'objectif est d'améliorer la sécurité, la conformité, l'efficacité et la fluidité des interactions. Les conséquences envisagées sont généralement positives et visent à améliorer l'expérience globale et les résultats de nos relations professionnelles. Soyez assuré que toutes les activités de profilage sont menées dans le respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données. Vous disposez du droit de vous opposer aux processus de profilage lorsque cela est justifié.

7. Intelligence Artificielle (IA)

Utilisation d'agents vocaux basés sur l'IA dans le processus de recouvrement de créances

Pour certains dossiers, il se peut que nous utilisions des agents vocaux basés sur l'IA pour faciliter certaines interactions vocales dans le cadre du processus de recouvrement de créances. Ces agents vocaux basés sur l'IA peuvent être utilisés lors d'appels entrants et sortants pour fournir des informations, comprendre la raison de l'appel, recueillir des informations pertinentes, conserver une trace de l'interaction, envoyer ou communiquer des rappels, prendre en charge des tâches opérationnelles annexes, discuter des options de paiement dans des limites prédéfinies, proposer des solutions dans le cadre de paramètres prédéfinis et transférer le dossier à un agent humain lorsque cela est approprié.

Rôle de l'IA dans l'interaction et le processus décisionnel

L'agent vocal basé sur l'IA facilite la communication et la gestion opérationnelle du processus de recouvrement de créances. Il peut classer l'objet de l'appel, suivre des scripts approuvés, recueillir les informations fournies au cours de la conversation, générer des notes d'appel ou des transcriptions, envoyer

des rappels, discuter des options de paiement approuvées, proposer des solutions dans le cadre de paramètres de négociation prédéfinis et déterminer si l'appel doit être transféré à un agent humain.

L'agent vocal IA ne prend aucune décision finale en matière juridique, d'exécution, de réclamation, de vulnérabilité ou de paiement exceptionnel sans l'intervention humaine appropriée.

Lorsque l'agent vocal IA est configuré pour discuter des options de paiement, il le fait dans le cadre d'instructions, de limites et de paramètres de négociation prédéfinis et approuvés par nos équipes. L'agent vocal IA ne détermine pas de manière indépendante ces paramètres, l'existence de la créance, le fondement juridique de la créance ni le montant dû.

Catégories de données utilisées par l'agent vocal IA

Le cas échéant, l'agent vocal IA peut traiter des informations relatives à l'identification, aux coordonnées, aux dettes, au statut du dossier, à l'état des paiements, à l'historique des interactions, à l'historique des paiements et aux informations fournies par la personne au cours de l'appel.

Le cas échéant, l'agent vocal IA traite les enregistrements d'appels, les transcriptions d'appels, les notes d'appels, les informations sur l'issue des appels, les scripts approuvés, les règles opérationnelles et les critères de remontée.

Aucune information relative à un compte, à une dette ou à un dossier spécifique ne sera divulguée avant que le processus d'authentification n'ait été mené à bien.

Enregistrement et transcription des appels

Les appels traités par l'agent vocal IA sont enregistrés et transcrits à des fins de documentation, de contrôle qualité, de conformité, de résolution des litiges et de suivi. Ils seront conservés conformément à la politique locale de conservation applicable, soit pendant une période de 4 mois après l'enregistrement de l'appel.

Les données personnelles traitées dans le cadre des échanges avec notre agent vocal IA dédié aux opérations de recouvrement sont nécessaires à la poursuite de notre intérêt légitime consistant à assurer le suivi et le recouvrement des créances, à améliorer la qualité du service rendu et à faciliter les interactions avec les personnes concernées. Le recours à l'intelligence artificielle est strictement encadré et limité aux finalités décrites. Les intérêts et droits fondamentaux des personnes concernées sont pris en compte au travers de mesures techniques et organisationnelles appropriées garantissant la protection de leurs données personnelles.

Supervision humaine et remontée vers un agent humain

Une supervision humaine est mise en place dans le cadre de l'utilisation de l'agent vocal IA.

Les personnes concernées peuvent demander à s'entretenir avec un agent humain. L'agent vocal IA doit également remonter la conversation vers un agent humain lorsque la situation nécessite un examen, un jugement ou une prise de décision de la part d'un être humain.

Une transmission peut s'avérer nécessaire, par exemple, lorsque :

- vous demandez à parler à un agent humain ;
- vous contestez la dette ;
- vous déposez une réclamation ;
- vous signalez une situation de vulnérabilité ou de difficultés financières ;
- la conversation sort du cadre du script approuvé de l'agent vocal IA ;

- la situation est susceptible d'entraîner des conséquences juridiques ou d'une importance similaire ;
- l'agent vocal IA est dans le doute ou détecte une ambiguïté.

Explicabilité et critères utilisés

Le cas échéant, l'agent vocal IA utilise des informations telles que l'état du dossier, l'état des paiements, l'historique des contacts, l'historique des paiements, le contenu de l'appel en cours, les scripts approuvés, les règles opérationnelles, les paramètres des options de paiement, les limites de négociation approuvées et les critères de remontée.

Ces informations aident l'agent vocal IA à comprendre l'objet de l'appel, à fournir des informations pertinentes, à envoyer des rappels, à discuter des options de paiement approuvées, à proposer des solutions dans le cadre des paramètres approuvés, à conserver une trace de l'interaction, à suivre le processus applicable et à déterminer si un suivi par un opérateur humain est nécessaire.

Ce que l'agent vocal IA ne fait pas :

- se substituer à vos droits légaux ;
- vous empêcher de demander l'aide d'un opérateur humain ;
- prendre des décisions judiciaires ou d'exécution ;
- déterminer de manière indépendante l'existence, le fondement juridique ou le montant de la dette ;
- résoudre des réclamations sans examen humain ;
- effectuer des évaluations de vulnérabilité sans intervention humaine appropriée ;
- déterminer de manière indépendante des modalités de paiement exceptionnelles en dehors des paramètres approuvés ;
- prendre des décisions définitives ayant des effets juridiques ou d'une importance similaire sans intervention humaine appropriée, lorsque cette intervention est requise.

Droits relatifs aux interactions assistées par l'IA

Vous avez le droit d'être informé lorsque vous interagissez avec un système d'intelligence artificielle. Cette information n'est pas requise lorsque la nature automatisée de l'interaction est manifestement évidente.

Vous pouvez également exercer vos droits en vertu de la législation applicable en matière de protection des données, notamment le droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel, la rectification des données inexactes, l'effacement, la limitation du traitement, l'opposition au traitement le cas échéant, ainsi que des informations sur le traitement de vos données à caractère personnel.

Lorsqu'une décision automatisée ayant des effets juridiques ou des effets tout aussi significatifs est prise sur la base des résultats d'un système d'IA à haut risque, et que les conditions légales applicables sont remplies, vous pouvez avoir le droit d'obtenir une explication claire et compréhensible du rôle du système d'IA dans le processus décisionnel ainsi que des principaux éléments de la décision.

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente si vous estimez que le traitement de vos données personnelles ou l'utilisation d'un système d'intelligence artificielle porte atteinte à vos droits.

8. Mise à jour de la Politique de confidentialité

Nous pouvons être amenés à mettre à jour la présente politique de confidentialité afin de refléter les modifications apportées à nos pratiques en matière de protection de la vie privée ou à nos obligations légales. Nous vous encourageons à consulter régulièrement notre politique de confidentialité pour obtenir les informations les plus récentes sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

9. Termes juridiques et techniques clés utilisés dans la Politique de confidentialité

Dans un souci de clarté, voici quelques définitions de termes clés et de notions juridiques utilisés dans notre politique de confidentialité. Ces définitions ont pour but de vous aider à mieux comprendre la terminologie utilisée dans la présente politique.

Données personnelles	Toute information vous concernant, telle que votre nom, votre adresse électronique ou toute autre information permettant de vous identifier directement ou indirectement en tant qu'individu.
Traitement des données	Les actions effectuées sur les données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, la collecte, le stockage, l'organisation, la modification, l'utilisation, la divulgation ou l'effacement.
Données traitées	Les données personnelles spécifiques que nous collectons, utilisons ou traitons conformément à la présente politique de confidentialité.
Responsable de traitement	Le responsable de traitement est chargé de déterminer comment et pourquoi les données sont traitées.
Personne concernée	Une personne dont les données personnelles sont traitées. Ce terme fait souvent référence à vous, client-débiteur.
Consentement	Votre accord volontaire et informé pour que nous traitions vos données à des fins spécifiques, obtenu par des moyens clairs et transparents.
Intérêts légitimes	L'une des bases légales pour le traitement des données personnelles indique que nous avons des raisons valables pour le traitement des données qui ne compromettent pas vos droits ou vos intérêts.
Profilage	Traitement automatisé des données dans le but d'analyser et de prédire le comportement, les préférences ou les intérêts, souvent utilisé pour personnaliser l'expérience de l'utilisateur, effectuer des évaluations des risques ou pour l'analyse.
Prise de décision automatisée	Décisions prises uniquement par des machines ou des systèmes automatisés, sans intervention humaine, qui peuvent avoir une incidence sur les droits et libertés des personnes.
Délégué à la protection des données (DPO)	Une personne désignée chargée de superviser le respect de la protection des données au sein de notre organisation et d'agir en tant que point de contact pour les questions relatives aux données.

Mesures de sécurité	Actions proactives et garanties prises pour protéger vos données contre l'accès, la divulgation, l'altération, la perte ou la destruction non autorisés.
Transferts internationaux de données	Le partage des données au-delà des frontières, en dehors de l'Espace économique européen ("EEE"), qui peut nécessiter des garanties spécifiques pour assurer la protection des données.
Décisions d'adéquation	Approbation officielle indiquant que certains pays en dehors de l'EEE offrent un niveau adéquat de protection des données, autorisant les transferts de données sans garanties supplémentaires.
Clauses contractuelles types	Accords juridiquement contraignants établis pour garantir la protection des données lorsque des données personnelles sont transférées en dehors de l'EEE à des entités qui peuvent ne pas avoir de lois équivalentes en matière de protection des données.
Opt-In/Opt-Out	L'acte de choisir d'accepter (opt-in) ou de refuser (opt-out) des activités spécifiques de traitement des données, comme pour les cookies et les technologies de suivi.
Cookies	Petits éléments de données stockés sur votre appareil pour améliorer votre expérience de navigation sur le web, y compris le suivi des préférences et du comportement de l'utilisateur à des fins diverses.
Droits des personnes concernées	Vos droits concernant vos données personnelles, y compris le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition au traitement et de portabilité des données.
Cryptage des données	Le processus de conversion des données en code ou en chiffre pour protéger leur confidentialité et leur intégrité pendant la transmission et le stockage.
Contrôles d'accès	Mécanismes et politiques en place pour gérer et contrôler l'accès à des données spécifiques, en limitant l'accès aux personnes autorisées.
Minimisation des données	La pratique consistant à ne collecter que les données nécessaires aux fins spécifiées du traitement, en minimisant la quantité de données personnelles collectées.
Le respect de la vie privée dès la conception et par défaut (Privacy by design and Privacy by default)	Faire de la protection de la vie privée une priorité lors du traitement des données. Une approche qui intègre par défaut les considérations relatives à la protection des données et à la vie privée dans la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus.
Conservation de vos données	Périodes spécifiques au cours desquelles nous stockons ou utilisons vos données à des fins spécifiques, conformément aux exigences légales et réglementaires.
Base de licéité	La justification légale du traitement des données à caractère personnel, en veillant à ce que le traitement soit conforme aux lois applicables en matière de protection des données.
Obligation légale	Le traitement de données à caractère personnel en raison de lois, de règlements ou d'obligations légales applicables.