

KBC Merchant Services

Privacy Statement

Effective from: 3rd July 2025

Table of contents

1.	Informations générales	3
2.	Contexte juridique	3
3.	Protection des données définitions	3
4.	Base juridique de traitement des données	4
5.	Traitement des données par KBC MERCHANT SERVICES	5
5.1.	Mesures de vérification diligente à l'égard des clients	5
5.2.	Gestion des contrats (y compris les activités de compensation et de règlement-livraison)	5
5.3.	Relations avec les clients	6
5.4.	Traitement des plaintes	6
5.5.	Notification aux autorités chargées de la prévention du blanchiment de capitaux	6
5.6.	Prévention de la fraude :	6
5.7.	Réponse aux demandes des autorités publiques	7
5.8.	Exercice et protection des droits de KBC Merchant Services	7
5.9.	Archivage	7
5.10.	Gestion des contrats fournisseurs	8
5.11.	Gestion de l'application Merchant Zone	8
6.	Transfer et transmission de données	8
6.1.	Conditions de transfert et de transmission des données	8
6.2.	Traitement des données, sous-traitant des données	9
7.	Mesures de sécurité des données appliquées par KBC MERCHANT SERVICES	10
7.1.	Support informatique pour la gestion des incidents et des archives relatifs à la protection des données	10
7.2.	Systèmes d'identification	10
7.3.	Protection contre les programmes malveillants	10
7.4.	Gestion des incidents de sécurité	11
7.5.	Assistance et information aux utilisateurs	11
7.6.	Sécurité du réseau	11
7.7.	Gestion des données des partenaires externes	11
7.8.	Gestion des vulnérabilités	11
7.9.	Filtrage du contenu	11
7.10.	Protection des supports de stockage	11

KBC Merchant Services

Privacy Statement

Effective from: 3rd July 2025

7.11. Protection physique des archives et des données	11
8. Droits en matière de protection des données et voies de recours pour les personnes concernées	12
8.1. Droits et recours en matière de protection des données	12
8.2. Droit d'accès de la personne concernée	12
8.3. Droit de rectification	13
8.4. Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")	13
8.5. Droit à la limitation du traitement des données	13
8.6. Obligation de notification en cas de rectification ou d'effacement de données à caractère personnel ou de limitation du traitement des données	14
8.7. Droit à la portabilité des données	14
8.8. Droit d'opposition	14
8.9. Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle	15
8.10. Droit à un recours juridictionnel effectif contre une autorité de contrôle	15
8.11. Droit à un recours juridictionnel effectif contre KBC Merchant Services ou le responsable du traitement des données	15
9. Caractéristiques de la protection des données découlant de l'activité de KBC MERCHANT SERVICES	15
9.1. Enregistrements audio et vidéo	15
9.2. Enregistrements audio	16
9.3. Gestion des données sur les site Web de KBC Merchant Services	17

1. Informations générales

KBC Merchant Services (dont le siège social est situé Avenue du Port 2, 1080 Bruxelles, Belgique ; inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1014.238.829) et sa société mère, K&H Payment Services (Korlátolt Felelősségű Társaság) (ci-après « la Société ») en tant que responsables du traitement des données, traitent des données relatives à leurs clients, aux contacts de leurs clients, aux destinataires de leurs messages marketing, aux visiteurs de leurs installations et relatives à d'autres personnes concernées (à savoir la ou les « personne(s) physique(s) identifiée(s) ou identifiable(s) concernée(s) » en vertu de la section 1, article 4 du règlement général sur la protection des données (RGPD) 2016/679 de l'UE). Le présent document de politique en matière de protection des données (ci-après dénommé « Déclaration en matière de respect de la vie privée ») fournit des informations relatives au traitement de ces données à caractère personnel et sur les droits et recours légaux des personnes concernées par rapport au traitement de leurs données.

Coordonnées de KBC Merchant Services :
Siège social et adresse de correspondance : Avenue du Port 2, 1080 Bruxelles, Belgique
Numéro d'entreprise : 1014.238.829
Représentant légal : Tibor Mészáros
Numéro de téléphone : 02 303 32 32 (+32 2 303 32 32)
Adresse e-mail : info.merchantservices@kbc.be
Site Web : merchantservices.kbc.be
Coordonnées du délégué à la protection des données :
dataprotection_khpos@kh.hu

MISE À JOUR ET ACCÈS À LA DÉCLARATION EN MATIÈRE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

KBC Merchant Services se réserve le droit de modifier unilatéralement la présente Déclaration en matière de respect de la vie privée avec effet à la date de la modification, sous réserve des restrictions prévues par la législation applicable et, si nécessaire, en en informant les parties concernées en temps utile. En particulier, la présente Déclaration en matière de respect de la vie privée peut être

modifiée si cela est requis suite à des changements concernant les activités commerciales, la législation, les pratiques des autorités chargées de la protection des données, les besoins de l'entreprise ou des employés ou les risques de sécurité nouvellement découverts.

INFORMATIONS DES PERSONNES CONCERNÉES

Avant le début du traitement des données, KBC Merchant Services fournira des informations claires et détaillées sur le traitement des données, en particulier sur sa finalité et sa base juridique, sur la personne autorisée à traiter et à contrôler les données, sur la durée de conservation des données et sur les personnes ayant accès aux données, ainsi que sur les droits relatifs au traitement des données et les voies de recours à la disposition des personnes concernées. La présente Déclaration en matière de respect de la vie privée reprend également ces informations.

2. Contexte juridique

Le traitement des données par KBC Merchant Services est régi par les dispositions législatives suivantes :

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

3. Protection des données définitions

Client : La personne concernée, utilisatrice d'un service de paiement de KBC Merchant Services.

Secret bancaire : Tout fait, information, solution ou donnée dont dispose l'établissement de paiement ou l'établissement de monnaie électronique sur chaque client, concernant les données à caractère personnel du client, sa situation financière, ses activités commerciales, sa gestion, sa propriété, ses relations d'affaires, ainsi que le solde et le chiffre d'affaires de son compte auprès de l'établissement de paiement et/ou de l'établissement de monnaie électronique, et ses contrats avec l'établissement de paiement et/ou l'établissement de monnaie électronique. Les règles relatives au secret bancaire s'appliquent également à toute personne

qui a contacté un établissement de paiement dans le but d'utiliser un service, mais qui n'utilise pas ce service.

Personne concernée : Toute personne physique identifiée ou qui est directement ou indirectement identifiable, sur la base de données à caractère personnel.

Données à caractère personnel : Toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable ("personne concernée"). Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment sur la base d'un identifiant tel qu'un nom, un numéro, une localisation, un identifiant en ligne ou un ou plusieurs élément(s) relatif(s) à son physique, sa physiologie, sa génétique, sa santé mentale, sa situation économique ou son identité culturelle ou sociale.

Consentement : Toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par une action positive claire, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

Responsable du traitement des données : La personne physique ou morale, instance publique, agence ou toute autre entité qui détermine, seule ou conjointement avec d'autres, les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. Le responsable du traitement des données ou les aspects particuliers de la désignation du sous-traitant des données peuvent également être déterminés par la loi.

Traitement des données : Toute opération ou ensemble d'opérations effectuée(s) sur des données ou des fichiers à caractère personnel, qu'elle(s) soit(en)t automatisée(s) ou non.

Sous-traitant des données : La personne physique ou morale, instance publique, agence ou toute autre entité qui effectue le traitement des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Tiers : La personne physique ou morale, instance publique, agence ou toute autre entité qui n'est pas la personne concernée, le responsable du traitement des données, le sous-traitant des données ni toute personne qui a été autorisée à traiter les données à caractère personnel sous le contrôle direct du responsable du traitement des données ou du sous-traitant des données.

Pays tiers : Pays qui n'est pas membre de l'Espace Économique Européen (EEE).

Incident lié à la protection des données : Une faille de sécurité entraînant accidentellement ou illégalement la

destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel transmises, stockées ou traitées d'une quelconque autre manière.

Données de santé : Données à caractère personnel relatives à l'état de santé physique ou mental d'une personne physique, y compris les données relatives aux services de santé prodigués à une personne physique, qui contiennent des informations sur l'état de santé de la personne physique.

4. Base juridique de traitement des données

Conformité juridique :

Le gestion des données est indispensable pour satisfaire à l'obligation légale applicable à KBC Merchant Services – plus précisément, le respect de la loi belge du 18 septembre 2017 relative à la lutte contre le blanchiment d'argent. Cela inclut l'obligation de préserver les données à caractère personnel acquises dans le cadre de mesures de vérification diligente à l'égard des clients.

Consentement de la personne concernée :

Le consentement au traitement des données est une manifestation volontaire, spécifique, éclairée et univoque de la volonté de la personne concernée, par laquelle celle-ci accepte sans équivoque que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement. KBC Merchant Services attire explicitement l'attention de la personne concernée sur le fait que, alors que le traitement de ses données à caractère personnel est rendu possible sur la base de son consentement, elle a le droit de retirer son consentement à tout moment. Si la personne concernée retire son consentement, KBC Merchant Services ne traitera plus ses données à caractère personnel aux fins pour lesquelles le consentement avait été donné. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement des données fondé sur le consentement avant son retrait.

Intérêt légitime :

Un intérêt légitime, réel et actuel de KBC Merchant Services, fondé sur la légalité du traitement, exprimé de manière légale et valable et susceptible d'être mis en balance avec les intérêts de KBC Merchant Services.

Exécution du contrat :

Lorsque le traitement des données est indispensable à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée et KBC Merchant Services sont parties, ou lorsque le traitement des données à caractère personnel est requis afin de pouvoir

prendre des mesures à la demande de la personne concernée avant la conclusion d'un contrat, la base juridique du traitement des données par KBC Merchant Services est le traitement nécessaire à l'exécution du contrat.

5. Traitement des données par KBC MERCHANT SERVICES

5.1. Mesures de vérification diligente à l'égard des clients

Les mesures de vérification diligente à l'égard des clients sont des opérations prescrites par la loi visant à identifier le client, à classer les risques et les bénéficiaires effectifs, à identifier les personnes autorisées à disposer pour le compte du client ou à le représenter, ainsi qu'à identifier les représentants autorisés.

Finalité du traitement des données : Aux fins de l'exécution des mesures de vérification diligente à l'égard des clients conformément à la loi hongroise LIII de 2017 sur la prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (« loi BC/FT »).

Base juridique du traitement des données :

L'exécution d'une obligation contraignante en droit.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom, le nom de naissance, le lieu de naissance, la date de naissance, le nom de jeune fille de la mère, la nationalité, l'adresse principale, les détails du document d'identité, le type de document d'identité, la copie du document d'identité, la source des actifs et des fonds, la déclaration de la propriété effective, la déclaration de la personnalité publique et la signature de la personne concernée. Ces informations peuvent être fournies par KBC Bank et CBC Banque pour leurs clients existants afin de faciliter les démarches.

Durée de conservation des données : Dix ans à compter du terme de la relation commerciale.

Sous-traitant intermédiaire du traitement des données : KBC Bank, CBC Banque, Bankovní informační technologie s.r.o., Československá obchodní banka a. s. (ČSOB) et KBC Global Services SA.

5.2. Gestion des contrats (y compris les activités de compensation et de règlement-livraison)

KBC Merchant Services conclut un contrat avec les commerçants qui souhaitent adhérer à son réseau d'acceptation des cartes de paiement, dans le cadre duquel KBC Merchant Services traite les données à caractère personnel du commerçant et des personnes de contact mentionnées dans le contrat.

La principale activité commerciale de KBC Merchant Services consiste à régler les transactions initiées via les terminaux virtuels et physiques du réseau de KBC Merchant Services en acceptant les cartes de paiement, conformément au contrat conclu avec ses clients. Dans le cadre de cette activité, KBC Merchant Services traite les données à caractère personnel nécessaires au règlement des transactions.

Finalité du traitement des données : Établir une relation contractuelle et effectuer la compensation et le règlement-livraison des transactions initiées par l'intermédiaire du client.

Base juridique du traitement des données :

L'exécution d'un contrat.

Nature des données à caractère personnel traitées :

- Pour les clients personnes physiques : le nom, l'adresse du siège social, l'adresse postale, l'adresse de livraison du terminal, le numéro d'agrément, le numéro de TVA et le numéro de compte.
- Pour les personnes physiques liées à des clients en personnes morales : le nom, la fonction, le numéro de téléphone fixe, le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail.
- Pour les titulaires de cartes : le nom du titulaire de la carte, le numéro de la carte, la date d'expiration de la carte et le code CVV/CVC.

Durée de conservation des données : Pour la durée de la relation contractuelle plus dix ans, conformément au droit contractuel belge.

Sous-traitant intermédiaire du traitement des données : KBC Bank, CBC Banque, Bankovní informační technologie s.r.o., NEXI/SIA S.p.A., Global Payments Europe s.r.o. et INGENICO.

5.3. Relations avec les clients

KBC Merchant Services traite les données de ses clients et de leurs personnes de contact pour la réception ou la réception et la réponse à des notifications, des demandes et d'autres sollicitations de ses clients par téléphone, par e-mail ou en personne et dans le but de fournir une assistance technique.

Finalité du traitement des données : À des fins de communication avec les clients.

Base juridique du traitement des données :
L'exécution d'un contrat.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom, le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail des personnes liées au client ou de la personne de contact mentionnée dans le contrat.

Durée de conservation des données : Pour la durée de la relation contractuelle.

Sous-traitant intermédiaire du traitement des données : Bankovní informační technologie s.r.o. et INGENICO.

5.4. Traitement des plaintes

KBC Merchant Services traite les données à caractère personnel obtenues dans le cadre du traitement des plaintes à des fins de traitement des plaintes et conserve les dossiers des plaintes des clients y compris les mesures prises pour les résoudre. Si le client joint à sa plainte un document ou des données que KBC Merchant Services n'est pas habilité à traiter, ce document ou ces données seront renvoyés à la personne qui les a transmis.

Finalité du traitement des données : Pour examiner les plaintes des clients et y répondre.

Base juridique du traitement des données :
L'exécution d'une obligation contraignante en droit.

Données à caractère personnel traitées : Le nom, le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail du client, le nom et le prénom de la personne qui représente le client, l'enregistrement audio de la plainte faite par téléphone et toute donnée à caractère personnel que le client porte à la connaissance de KBC Merchant Services dans le cadre de la plainte, ainsi que, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'examen de la plainte, les données à caractère

personnel relatives au contrat avec KBC Merchant Services.

Durée de conservation des données : KBC Merchant Services conserve la plainte et sa réponse (documents écrits) ainsi que l'enregistrement audio de la plainte téléphonique pendant dix ans à compter de la date du dépôt de la plainte.

Sous-traitant intermédiaire du traitement des données : ČSOB et KBC Bank/CBC Banque.

5.5. Notification aux autorités chargées de la prévention du blanchiment de capitaux

KBC Merchant Services déclarera immédiatement par écrit, conformément à la disposition applicable de la loi belge anti-blanchiment, toute information, tout fait ou toute circonstance donnant lieu à une suspicion de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou de propriétés spécifiques découlant d'activités criminelles (ci-après dénommés collectivement "les informations, les faits ou les circonstances concernés par la déclaration") à la Cellule de traitement des informations financières (CTIF) du ministère belge de la Justice et des Finances.

Finalité du traitement des données : Pour recevoir des notifications relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Base juridique du traitement des données :
L'exécution d'une obligation contraignante en droit.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom du client, son nom de naissance, le nom de jeune fille de sa mère, son lieu de naissance, sa date de naissance, son adresse principale, son lieu de résidence, sa nationalité ainsi que le type et le numéro des documents d'identité.

Durée de conservation des données : Dix ans à compter de la date de notification.

5.6. Prévention de la fraude :

Dans ce contexte, KBC Merchant Services traite les données à caractère personnel et les informations qui en sont extraites afin d'exécuter les mesures de contrôle, de prévention, de détection et d'investigation requises par la loi et afin de se conformer à d'autres obligations.

(i) Fraude et/ou comportement contraire à l'éthique :

Dans le cadre de ses activités, KBC Merchant Services peut utiliser des données de profil résultant du processus de profilage pour la prévention de la fraude. Ce processus implique la surveillance et la prévention des fraudes commises ou tentées par les employés de la société, les clients existants, les clients potentiels et toute autre personne susceptible d'avoir des intentions frauduleuses à l'égard de KBC Merchant Services ou de ses clients, y compris le processus de dénonciation et les contrôles supplémentaires effectués au cours de la procédure d'autorisation normale.

(ii) Sécurité physique et numérique :

À cet égard, KBC Merchant Services surveille et étudie les infiltrations, les attaques contre KBC Merchant Services et les fuites (fuite de données) susceptibles de porter préjudice à KBC Merchant Services, à ses collaborateurs ou à ses clients.

Finalité du traitement des données : Prévenir la fraude et gérer les processus de contestation.

Base juridique du traitement des données : L'intérêt légitime de KBC Merchant Services.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et l'adresse de correspondance des personnes liées au client ou de la personne de contact mentionnée dans le contrat. Concernant le titulaire de carte : le nom du titulaire de la carte, son adresse postale et son adresse e-mail. Données de géolocalisation du terminal POS.

Durée de conservation des données : Dix ans à compter de la fin de l'enquête sur la fraude ou le signalement.

5.7. Réponse aux demandes des autorités publiques

KBC Merchant Services répondra aux demandes qui lui sont adressées émanant de diverses autorités nationales ou internationales en fournissant les informations requises et en respectant les délais fixés par l'autorité.

Finalité du traitement des données : Pour répondre aux demandes des autorités publiques.

Base juridique du traitement des données : L'exécution d'une obligation contraignante en droit.

Nature des données à caractère personnel traitées :

Données reprises dans la demande officielle.

Durée de conservation des données : KBC Merchant Services conserve la demande et la réponse pendant un an à compter de la date de la réponse.

5.8. Exercice et protection des droits de KBC Merchant Services

Le traitement des données est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense des droits de KBC Merchant Services, y compris l'engagement de procédures judiciaires et administratives et le recours à des experts juridiques et à des représentants légaux.

Finalité du traitement des données : Pour présenter, faire valoir ou défendre des droits légaux.

Base juridique du traitement des données : L'intérêt légitime de KBC Merchant Services.

Nature des données à caractère personnel traitées : Données pertinentes à l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux.

Durée de conservation des données : Dans les dix ans à compter de la résiliation du contrat et, en cas de procédures judiciaires, dans les dix ans à compter de la conclusion de la procédure, en ce qui concerne les documents et les données relatifs à la procédure.

5.9. Archivage

KBC Merchant Services dispose d'un système interne de gestion des documents et d'archivage pour l'administration de ses activités et de ses obligations légales, ce qui implique l'archivage de documents, y compris des données à caractère personnel.

Finalité du traitement des données : À des fins d'archivage.

Base juridique du traitement des données : Pour l'exécution d'une obligation contraignante en droit (Art. III.86 du Code de droit économique, délai général de prescription).

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom et autres données descriptives relatives aux documents.

Durée de conservation des données : Dix ans ou le délai prescrit par la législation applicable (par exemple, la législation comptable, le délai général de prescription).

Sous-traitant intermédiaire du traitement des données : KBC Bank ou CBC Banque.

5.10. Gestion des contrats fournisseurs

Afin de garder une trace de ses contrats avec les fournisseurs, KBC Merchant Services conserve les contrats concernés et les informations relatives aux contrats, y compris les données à caractère personnel du fournisseur et des personnes de contact.

Finalité du traitement des données : À des fins de gestion des contrats fournisseurs.

Base juridique du traitement des données :
L'exécution du contrat et l'intérêt légitime de KBC Merchant Services dans le traitement des données à caractère personnel de ses contacts.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom et autres données à caractère personnel des personnes de contact mentionnées dans les contrats (exemple : les coordonnées).

Durée de conservation des données : Cinq (5) ans après la fin du contrat pour les contrats conclus en vertu du droit hongrois, dix (10) ans pour les contrats conclus en vertu du droit belge et douze (12) ans pour les contrats conclus en vertu du droit tchèque.

5.11. Gestion de l'application Merchant Zone

Merchant Zone est le portail de tableau de bord en temps réel de KBC Merchant Services. Les utilisateurs désignés par le représentant du commerçant sont autorisés à se connecter au portail. L'historique des transactions et les coordonnées de l'entreprise et du magasin peuvent être consultés sur le portail, de même que toutes les factures et les relevés de compte liés à l'activité d'acquisition du commerçant. Ces données peuvent également être téléchargées.

Finalité du traitement des données : À des fins de création d'un compte utilisateur Merchant Zone et afin

de donner accès au portail dans le but de contrôler le service d'acquiring.

Base juridique du traitement des données : L'intérêt légitime de KBC Merchant Services.

Nature des données à caractère personnel traitées : Le nom, le pseudonyme de connexion, le numéro de téléphone portable, l'adresse e-mail de la personne de contact désignée dans le contrat du commerçant.

Durée de conservation des données : Jusqu'au retrait de l'autorisation et, à défaut, jusqu'à la fin de la relation contractuelle avec le commerçant.

6. Transfer et transmission de données

6.1. Conditions de transfert et de transmission des données

KBC Merchant Services transfère des données à caractère personnel lorsque la loi l'autorise ou l'exige. KBC Merchant Services a le droit, avec l'autorisation de la personne concernée ou en vertu de la loi, de transférer les données enregistrées dans le cadre des contrats de la personne concernée à des fins de gestion des risques, d'analyse statistique, de contrôle et d'enregistrement des procédures judiciaires à Československá obchodní banka a.s. (Radlická 333/150, 15057 Prague 5, République tchèque), qui a une autorité notoire sur KBC Merchant Services.

KBC Merchant Services ne transfère des données à caractère personnel vers un État non membre de l'EEE (pays tiers) que si la personne concernée y a expressément consenti ou si les conditions de traitement des données requises par la loi sont remplies et si un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel est assuré dans le pays tiers.

Les données peuvent également être transférées à une tierce personne sans le consentement de la personne concernée si ce transfert est requis par la loi (par exemple, dans les cas spécifiés dans les articles 60-64 de la loi hongroise CCXXXV de 2013 sur les prestataires de services de paiement ("Fsztv") et dans la loi hongroise CXXII de 2011 sur le système central d'information sur le crédit).

6.2. Traitement des données, sous-traitant des données

Les droits et obligations du sous-traitant des données désigné par KBC Merchant Services en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel sont déterminés par KBC Merchant Services sur la base de la loi sur le traitement des données. KBC Merchant Services est responsable de la légalité des instructions données à ses sous-traitants des données. Dans le cadre de ses activités, le sous-traitant des données peut faire appel à un sous-traitant secondaire conformément aux instructions de KBC Merchant Services. Le sous-traitant des données ne peut pas prendre de décision de fond concernant le traitement des données, ne peut traiter les données à caractère

personnel obtenues que conformément aux dispositions de KBC Merchant Services, ne peut pas traiter les données à ses propres fins et doit stocker et conserver les données à caractère personnel conformément aux dispositions de KBC Merchant Services. Le contrat relatif au traitement des données est conclu par écrit par KBC Merchant Services. KBC Merchant Services ne confiera pas le traitement des données à une organisation qui a un intérêt dans les activités commerciales de KBC Merchant Services. La liste des sous-traitants des données auxquels KBC Merchant Services fait appel est reprise dans le tableau ci-dessous.

Sous-traitant des données	Personal information it can access
NEXI/SIA S.p.A. Via Gonin 36, I20147 Milan, Italie	Données à caractère personnel auxquelles il peut accéder
CBC Banque Avenue Albert 1er 60, B-5000 Namur, Belgique	Gestion des contrats
KBC Bank N.V. Avenue du Port 2, B-1080 Bruxelles, Belgique	Mesures de vérification diligente à l'égard des clients, gestion des contrats, traitement des plaintes
KBC Global Services NV (Shared Service Centre Brno) Radlická 333/150, 150 57 Prague 5, République tchèque	Mesures de vérification diligente à l'égard des clients, gestion des contrats, traitement des plaintes
Československá obchodní banka a. s. Radlická 333/150, 150 57 Prague 5, République tchèque	Mesures de vérification diligente à l'égard des clients :
Global Payments Europe s.r.o. V Olšínách 626/80, Strašnice, 100 00 Prague 10, République tchèque	Gestion des contrats, mesures de vérification diligente à l'égard des clients, traitement des plaintes
Bankovní informační technologie s.r.o. Radlická 333/150, 150 00 Prague 5, République tchèque <u>Sous-traitant secondaire :</u> Monet+ a.s. Za Dvorem 505, 763 14 Zlín, République tchèque DabiS Group s.r.o Chopinova 1478/22, 120 00 Prague, République tchèque Profinit EU s.r.o. Tychonova 2, 160 00 Prague 6, République tchèque	Gestion des contrats
INGENICO (INGENICO BANKS & ACQUIRERS FRANCE SAS) 13-17 Rue Pagès, 92150 Suresnes, France <u>Sous-traitant secondaire :</u> TNT	Gestion des contrats, mesures de vérification diligente à l'égard des clients, relations avec les clients, gestion de l'application Merchant Zone

Conformément à l'article 14 de la loi hongroise CCXXXV de 2013 sur les prestataires de services de paiement ("Fsztv"), KBC Merchant Services peut, dans le respect du règlement général de protection des données, sous-traiter tout aspect de ses activités (c'est-à-dire confier l'exécution de ces activités à une autre organisation).

Le transfert des données nécessaires à l'exécution de l'activité externalisée par KBC Merchant Services à la tierce partie qui exécute le travail externalisé ne constitue pas une violation du secret bancaire. KBC Merchant Services veille à ce que ces organisations assurent le traitement sécurisé des données de la personne concernée conformément aux conditions spécifiées dans la législation relative à la protection des données et au secret bancaire. La liste des activités sous-traitées par KBC Merchant Services est disponible sur le site Web de KBC Merchant Services, sous la rubrique "documents" et le sous-menu "autres documents".

KBC Merchant Services fait appel aux services des sous-traitants des données mentionnés ci-dessus (voir tableau). Les droits et obligations du sous-traitant des données dans le cadre du traitement des données à caractère personnel sont définis par KBC Merchant Services en tant que responsable du traitement des données, conformément au RGPD et aux lois spécifiques relatives au traitement des données. KBC Merchant Services, en tant que responsable du traitement des données, est responsable de la légalité des instructions qu'il donne. Les sous-traitants des données ne sont pas habilités à prendre des décisions importantes concernant le traitement des données et ne peuvent utiliser les données à caractère personnel portées à leur connaissance que conformément aux instructions de KBC Merchant Services en sa qualité de responsable du traitement des données. Les sous-traitants des données ne peuvent pas traiter les données à leurs propres fins et doivent archiver et conserver les données à caractère personnel conformément aux instructions de KBC Merchant Services en tant que responsable du traitement des données.

7. Mesures de sécurité des données appliquées par KBC MERCHANT SERVICES

7.1. Support informatique pour la gestion des incidents et des archives relatifs à la protection des données

Dans ce contexte, KBC Merchant Services effectue régulièrement des auto-contrôles, au cours desquels il vérifie si le fonctionnement de son système informatique et les réglementations d'entreprise applicables sont conformes aux exigences légales. Outre l'examen de la conformité, KBC Merchant Services teste également la résilience technologique dans le cadre de son auto-contrôle (examen de la sécurité informatique). KBC Merchant Services analyse régulièrement les archives des données traitées et stockées dans les systèmes informatiques (inventaire de la sécurité informatique) ainsi que les risques de sécurité informatique pour ces données.

7.2. Systèmes d'identification

KBC Merchant Services identifie les utilisateurs qui accèdent à ses systèmes et contrôle les droits d'accès. KBC Merchant Services utilise un système d'annuaire central et des signatures électroniques (pour l'identification, la signature, le cryptage) afin de vérifier les droits des utilisateurs. KBC Merchant Services assure également une gestion distribuée des autorisations (différentes personnes sont autorisées à définir les droits liés à chaque système/groupe de systèmes), une gestion des mots de passe (fixation et application d'une complexité minimale des mots de passe, et changements réguliers des mots de passe) et utilise une authentification multifactorielle (utilisation de plusieurs composants d'authentification ; pas seulement le nom d'utilisateur et le mot de passe).

7.3. Protection contre les programmes malveillants

KBC Merchant Services exploite un système de protection hétérogène multi-niveaux, multi-technologies et multi-fournisseurs pour se défendre contre les programmes malveillants les plus courants (par ex. : bots, malware, spyware) sur les ordinateurs des clients et des serveurs, les périphériques de réseau et les filtrages de contenu.

7.4. Gestion des incidents de sécurité

KBC Merchant Services recueille et stocke les enregistrements techniques des systèmes et des applications à des fins de reconstitution et éventuellement d'enquête sur les incidents de sécurité des données, de protection des données ou de sécurité informatique. Afin d'éviter et de réduire les dommages liés à la protection des données, KBC Merchant Services contacte les personnes concernées en cas d'incidents de sécurité et collabore avec des organismes externes et des prestataires de services dans le cadre du suivi et de la gestion des incidents de sécurité.

7.5. Assistance et information aux utilisateurs

Si nécessaire, KBC Merchant Services informe ses employés des risques potentiels par le biais d'avertissements ciblés, et développe et maintient la sensibilisation des employés à la sécurité informatique et à la sécurité des données par le biais de programmes de formation et d'information spécialisés et, si nécessaire, par des campagnes de sensibilisation ciblées.

7.6. Sécurité du réseau

KBC Merchant Services sépare les systèmes de traitement et le réseau interne de KBC Merchant Services d'une part, des réseaux publics d'autre part, et les protège contre tout accès non autorisé. Lorsque des connexions réseau sont établies, KBC Merchant Services identifie les terminaux connectés, de sorte que les ordinateurs dont le statut est activé ne peuvent communiquer que sur le réseau de KBC Merchant Services. KBC Merchant Services garantit également la confidentialité des données et des messages transmis et traités pendant la communication réseau par le biais d'une identification et d'un cryptage sécurisés.

7.7. Gestion des données des partenaires externes

KBC Merchant Services fournit des informations sur la gestion des données avec les partenaires externes, réglemente la communication et le flux d'informations avec des fournisseurs de services informatiques et conclut des accords de confidentialité avec tous les fournisseurs de services et partenaires.

7.8. Gestion des vulnérabilités

KBC Merchant Services évalue et analyse régulièrement les vulnérabilités en matière de sécurité informatique et prend les mesures nécessaires sur cette base. KBC Merchant Services installe régulièrement des mises à jour de sécurité sur les ordinateurs et appareils de l'entreprise et analyse la sécurité de ses services aux clients.

7.9. Filtrage du contenu

KBC Merchant Services utilise des mesures technologiques et administratives pour identifier et filtrer les e-mails et le trafic contenant du spam, du phishing et des logiciels malveillants. Dans ce cadre, il surveille l'accès au réseau et les activités de navigation sur son réseau. Cela consiste en l'analyse de l'accès au système et du trafic sur le réseau dans le but de détecter et gérer les attaques qui représentent un danger potentiel pour les clients et les services.

7.10. Protection des supports de stockage

KBC Merchant Services tient un registre des supports de stockage utilisés et veille à ce qu'ils soient traités en toute sécurité par des mesures technologiques et administratives.

7.11. Protection physique des archives et des données

En ce qui concerne la protection physique des documents électroniques et papier, KBC Merchant Services dispose de salles de serveurs fermées à clé et de règles actualisées relatives à la gestion des archives qui prévoient le stockage sécurisé des documents papier, conformément à un protocole de sécurité approprié, ainsi que leur accès exclusif par des personnes dûment autorisées.

8. Droits en matière de protection des données et voies de recours pour les personnes concernées

8.1. Droits et recours en matière de protection des données

Les droits et recours en matière de protection des données pour les personnes concernées sont détaillés dans les dispositions applicables du RGPD (en particulier dans les articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 77, 78, 79, 80 et 82). Le résumé suivant reprend les dispositions les plus importantes, et KBC Merchant Services fournit des informations sur les droits relatifs au traitement des données et sur les recours légaux dont disposent les personnes concernées en conséquence.

KBC Merchant Services informera la personne concernée, sans retard injustifié, mais dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception d'une demande de mise en application du droit en question (voir les articles 15 à 22 du RGPD), des mesures prises en réponse à sa demande. Si nécessaire, compte tenu de la complexité de la demande et du nombre de demandes, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires. KBC Merchant Services informera la personne concernée de la prolongation du délai et des raisons du retard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Si la personne concernée a introduit sa demande par voie électronique, les informations seront, dans la mesure du possible, fournies par voie électronique, sauf demande explicite contraire de la personne concernée.

Si KBC Merchant Services ne donne pas suite à la demande de la personne concernée, elle lui communique les raisons de son inaction sans délai, mais dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, afin que la personne concernée puisse introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et exercer son droit à un recours juridictionnel. KBC Merchant Services fournira les informations demandées par la personne concernée par écrit ou, dans le cas d'une demande soumise par voie électronique, par voie électronique. Des informations orales peuvent également être fournies à la personne

concernée une fois que celle-ci a prouvé son identité à KBC Merchant Services.

8.2. Droit d'accès de la personne concernée

- (1) La personne concernée a le droit d'être informée par KBC Merchant Services quant à savoir si un traitement est en cours concernant ses données à caractère personnel. Si un tel traitement est en cours, la personne concernée a le droit d'accéder aux données à caractère personnel et aux informations suivantes :
 - a) La finalité du traitement des données.
 - b) Les catégories de données à caractère personnel concernées.
 - c) Les destinataires ou catégories de destinataires à qui les données à caractère personnel ont été communiquées ou seront communiquées par KBC Merchant Services, en particulier les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales.
 - d) Le cas échéant, la durée de conservation prévue des données à caractère personnel ou, si cela n'est pas possible, les critères utilisés permettant de déterminer cette durée.
 - e) Le droit de la personne concernée de demander à KBC Merchant Services de rectifier, d'effacer ou de limiter le traitement des données à caractère personnel la concernant et de s'opposer au traitement de ces données à caractère personnel.
 - f) Le droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle.
 - g) Si les données n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, toutes les informations disponibles sur leur origine.
 - h) La prise de décision automatisée (article 22, paragraphes 1 et 4 du RGPD), y compris le profilage, et, au moins dans ces cas, des informations compréhensibles sur la logique utilisée, l'importance de ce traitement et les conséquences attendues pour la personne concernée.
- (2) Lorsque ses données à caractère personnel sont transmises à un pays tiers, la personne concernée

a le droit d'être informée des garanties appropriées concernant la transmission.

- (3) KBC Merchant Services met à la disposition de la personne concernée une copie des données à caractère personnel faisant l'objet du traitement. KBC Merchant Services peut facturer des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs en cas de copies supplémentaires demandées par la personne concernée. Si la personne concernée a transmis sa demande par voie électronique, les informations lui seront fournies dans un format électronique communément utilisé, sauf demande explicite contraire de la part de la personne concernée.

8.3. Droit de rectification

La personne concernée a le droit de faire corriger par KBC Merchant Services les données à caractère personnel inexacts la concernant, à sa demande et sans délai injustifié. La personne concernée a également le droit de demander que ses données à caractère personnel incomplètes soient complétées, entre autres, au moyen d'un complément d'information.

8.4. Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")

- (1) La personne concernée a le droit de demander à KBC Merchant Services d'effacer sans délai injustifié les données à caractère personnel la concernant pour l'une des raisons suivantes :
- a) Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires à la finalité pour laquelle elles avaient été collectées ou traitées par KBC Merchant Services.
 - b) La personne concernée a retiré son consentement, sur la base duquel les données ont été traitées, et il n'existe pas d'autre base juridique justifiant le traitement des données.
 - c) La personne concernée s'oppose au traitement de ses données et, le cas échéant, il n'existe pas de motif légitime prépondérant justifiant le traitement des données.
 - d) Les données à caractère personnel ont été traitées de manière irrégulière.

- e) Les données à caractère personnel doivent être supprimées pour satisfaire à une obligation légale en vertu du droit de l'Union ou de l'État membre applicable à KBC Merchant Services.
- f) Les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de la fourniture de services relatifs à la société de l'information.

- (2) Si KBC Merchant Services a communiqué les données à caractère personnel et est tenu de les effacer conformément à ce qui précède, il prendra les mesures raisonnablement attendues compte tenu de la technologie disponible et des coûts de mise en œuvre – y compris les mesures techniques – nécessaires pour informer les responsables du traitement des données que la personne concernée a demandé l'effacement des liens vers les données à caractère personnel concernées ou l'effacement de toute copie ou tout duplicata de ces données à caractère personnel.

- (3) Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas lorsque le traitement est nécessaire, entre autres :
- a) À des fins d'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information.
 - b) À des fins de respect d'une obligation en vertu du droit de l'Union ou de l'État membre applicable à KBC Merchant Services qui requiert le traitement de données à caractère personnel.
 - c) À des fins d'archivage dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique et historique ou à des fins statistiques, dans la mesure où le droit visé au paragraphe 1 est susceptible de rendre ce traitement impossible ou de le compromettre gravement.
 - d) À des fins d'introduction, d'exercice ou de défense de droits en justice.

8.5. Droit à la limitation du traitement des données

- (1) La personne concernée a le droit de demander à KBC Merchant Services de limiter le traitement de

ses données si l'un des critères suivants est rempli :

- a) La personne concernée conteste l'exactitude des données à caractère personnel, auquel cas la limitation s'appliquera durant la période permettant à KBC Merchant Services de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel.
- b) Le traitement est contraire à la loi et la personne concernée s'oppose à l'effacement des données, mais demande en revanche que leur utilisation soit limitée.
- c) KBC Merchant Services n'a plus besoin des données à caractère personnel dans le cadre du traitement des données, mais la personne concernée les requiert pour l'introduction, l'application ou la protection de droits légaux.
- d) La personne concernée s'est opposée au traitement. Dans ce cas, la limitation s'applique à la période jusqu'à ce qu'il soit déterminé si les motifs légitimes de KBC Merchant Services prévalent sur les motifs légitimes de la personne concernée.

- (2) Lorsque le traitement est limité en vertu du paragraphe 1 (ci-dessus), le traitement de ces données à caractère personnel, à l'exception de leur stockage, est soumis à l'accord de la personne concernée ou à l'introduction, l'exécution ou la protection de demandes en justice ou à la protection des droits d'autres personnes physiques ou morales, ou à l'intérêt public prépondérant d'un État membre.
- (3) KBC Merchant Services informe au préalable la personne concernée, à la demande de laquelle le traitement des données a été limité, de la levée de cette limitation sur la base susmentionnée.

8.6. Obligation de notification en cas de rectification ou d'effacement de données à caractère personnel ou de limitation du traitement des données

KBC Merchant Services informera tous les destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été communiquées de toute rectification, effacement ou limitation du traitement des données, à moins que cela

ne s'avère impossible ou ne nécessite un effort disproportionné. À sa demande, KBC Merchant Services fera connaître à la personne concernée l'identité de ces destinataires.

8.7. Droit à la portabilité des données

- a) La personne concernée a le droit de recevoir les données à caractère personnel la concernant mises à la disposition de KBC Merchant Services dans un format structuré, communément utilisé et lisible par machine, et de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que KBC Merchant Services ne l'en empêche, si le traitement des données est fondé sur un consentement ou un contrat et que le traitement des données est automatisé.
- (1) L'exercice du droit décrit ci-dessus se fera sans préjudice des dispositions relatives au droit à l'effacement ("droit à l'oubli") et ne portera pas atteinte aux droits et libertés d'autrui.

8.8. Droit d'opposition

- (1) La personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données à caractère personnel fondé sur l'intérêt légitime de KBC Merchant Services, y compris le profilage, pour des motifs liés à sa situation. Dans ce cas, KBC Merchant Services cessera de traiter les données à caractère personnel, à moins qu'elle ne prouve que le traitement est justifié par des motifs légitimes qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés de la personne concernée, ou qui sont liés à l'introduction, à l'exécution ou à la protection de réclamations légales.
- (2) Si le traitement des données à caractère personnel est effectué à des fins de marketing direct, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à cette fin, y compris au profilage, dans la mesure où il est lié au marketing direct.

- (3) Si la personne concernée s'oppose au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct, les données à caractère personnel ne peuvent plus être traitées à cette fin.
- (4) Si des données à caractère personnel sont traitées à des fins de recherche scientifique et historique ou à des fins statistiques, la personne concernée a le droit de s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant pour des raisons liées à sa propre situation, à moins que le traitement ne soit nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

8.9. Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, y compris dans l'État membre dans lequel elle est domiciliée, travaille ou dans lequel la violation présumée a eu lieu, si la personne concernée considère que le traitement de ses données à caractère personnel enfreint le RGPD.

En Hongrie, l'autorité de contrôle compétente est Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (<http://naih.hu/> ; adresse : 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; adresse de correspondance : 1530 Budapest, Pf. : 5. ; téléphone : +36-1-391-1400 ; fax : +36-1-391-1410 ; e-mail : ugyfelszolgalat@naih.hu).

8.10. Droit à un recours juridictionnel effectif contre une autorité de contrôle

- (1) La personne concernée a droit à un recours juridictionnel effectif contre une décision juridiquement contraignante de l'autorité de contrôle la concernant.
- (2) La personne concernée a droit à un recours juridictionnel effectif si l'autorité de contrôle compétente ne traite pas la plainte ou n'informe pas la personne concernée, dans un délai de trois mois, de l'évolution de la procédure ou de l'issue de la plainte.

- (3) La procédure contre l'autorité de contrôle est engagée devant une juridiction de l'État membre dans lequel l'autorité de contrôle a son siège social.

8.11. Droit à un recours juridictionnel effectif contre KBC Merchant Services ou le responsable du traitement des données

- (1) Sans préjudice de tout recours administratif ou non juridictionnel disponible, y compris le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle, la personne concernée pourra disposer d'un recours juridictionnel effectif si elle considère que ses droits relevant du RGPD ont été violés par un traitement de ses données à caractère personnel non conforme aux dispositions du RGPD.
- (2) Les procédures à l'encontre de KBC Merchant Services ou du sous-traitant des données seront portées devant un tribunal de l'État membre dans lequel KBC Merchant Services ou le sous-traitant est établi. Cette procédure peut également être engagée devant un tribunal de l'État membre dans lequel la personne concernée est domiciliée.

9. Caractéristiques de la protection des données découlant de l'activité de KBC MERCHANT SERVICES

9.1. Enregistrements audio et vidéo

Le partenaire tiers qui loue un espace de bureau à KBC Merchant Services au siège de KBC Merchant Services, permettant d'accueillir les clients, utilise la surveillance par un système électronique de protection des biens conformément à la loi hongroise CXXXIII de 2005 sur les règles de protection des personnes et des biens et d'investigation privée, et peut prendre des photos et des enregistrements vidéo à l'aide du système électronique de protection des biens. De plus amples informations sur la gestion des données sont disponibles sur le site Web du partenaire.

9.2. Enregistrements audio

Avec l'accord de la personne concernée et après notification préalable, KBC Merchant Services enregistrera la communication téléphonique entre lui et le client par les canaux suivants. Les enregistrements sont gérés par KBC Merchant Services aux fins mentionnées ci-dessous :

- Pour satisfaire à une obligation légale (conservation et accès liés au traitement des plaintes, archivage lié aux services d'investissement, conservation liée à l'obligation d'identification et à l'obligation de conservation comptable).
- Pour la protection des droits légaux (soumission, exécution et protection des droits légaux).
- Pour atteindre des objectifs internes de gouvernance d'entreprise (contrôle de la qualité, optimisation des processus, prévention et contrôle des abus et des fraudes).

Les canaux de communication téléphonique de KBC Merchant Services sont présentés ci-dessous.

Coordonnées du TeleCentre

KBC Merchant Services reçoit les plaintes orales et autres rapports des clients par l'intermédiaire du service clientèle téléphonique et leur fournit des informations générales et personnalisées, sur demande.

Au début du processus administratif, KBC Merchant Services informe ses clients que leur communication téléphonique sera enregistrée. Les clients qui ne consentent pas à l'enregistrement vocal peuvent utiliser tout autre canal de communication de KBC Merchant Services. Le traitement des communications téléphoniques est obligatoire pour KBC Merchant Services en cas d'appel concernant le traitement d'une plainte. La base juridique est le respect d'une obligation légale. Lorsque l'appel concerne un autre sujet, l'enregistrement audio est effectué sous réserve du consentement de la personne concernée. KBC Merchant Services traite les conversations téléphoniques relatives au traitement des plaintes pour satisfaire à l'obligation légale relative au traitement des plaintes et conserve l'enregistrement vocal pendant cinq (5) ans à compter de la date d'enregistrement. Les conversations téléphoniques, y compris les données

générales et les données à caractère personnel, sont conservées et traitées par KBC Merchant Services pendant cinq (5) ans à compter de la date de l'enregistrement, afin de garantir la protection des droits légaux.

Contact téléphonique avec le personnel du service de gestion des fraudes des commerçants (service "Merchant Fraud Management")

LeTeleCentre de KBC Merchant Services reçoit également des demandes de renseignements par téléphone de la part de clients potentiels susceptibles d'accepter des cartes de crédit concernant la conclusion d'un contrat ; ainsi que des notifications de clients acceptant des cartes de crédit et ayant conclu un contrat – en particulier les notifications relatives à la prévention des abus – et accepte les demandes de contestation. Au début du processus administratif, KBC Merchant Services informe ses clients que leur communication téléphonique sera enregistrée. Pour les clients qui ne souhaitent pas consentir à l'enregistrement vocal, KBC Merchant Services met à leur disposition d'autres canaux de communication. Le traitement de l'enregistrement vocal repose sur le consentement de la personne concernée et la base juridique est le consentement de la personne concernée. KBC Merchant Services traite la conversation téléphonique en vue de l'exécution du contrat et de la protection des droits légaux et conserve l'enregistrement vocal pendant cinq (5) ans à compter de la date de l'enregistrement.

Outre les objectifs précités, KBC Merchant Services peut utiliser les enregistrements, durant leur période de conservation, à des fins de gouvernance d'entreprise interne (par exemple le contrôle de la qualité, l'optimisation des processus et le contrôle de la prévention des abus et des fraudes).

À la demande ou à la demande d'information de la personne concernée qui contacte KBC Merchant Services ou qui reçoit la visite de KBC Merchant Services, KBC Merchant Services fournira une copie de l'enregistrement vocal à la personne concernée durant la période de traitement des données.

Les enregistrements sont gérés par KBC Merchant Services de manière contrôlée : seuls les employés de KBC Merchant Services impliqués dans le processus de prestation du services concerné y ont accès. Par

exemple, les membres du personnel chargés du contrôle de la qualité, de la prévention de la fraude ou des enquêtes de contrôle interne. En cas de traitement de données à des fins d'archivage, d'exécution et de protection de droits légaux, les personnes assurant la représentation légale peuvent avoir accès aux enregistrements. Ces enregistrements peuvent être utilisés dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une autre procédure officielle, soit à l'initiative de KBC Merchant Services, soit à la demande de l'autorité compétente. Au cours de cette procédure, les enregistrements peuvent être portés à la connaissance des personnes qui en sont en charge, dans la mesure où cela s'avère nécessaire. Si les enregistrements ne sont pas utilisés, ils seront effacés à l'expiration du délai de conservation.

9.3. Gestion des données sur les site Web de KBC Merchant Services

Les sites Web de KBC Merchant Services utilisent ponctuellement une technologie accessible à tous sur Internet, dans le cadre de laquelle – afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur – ils enregistrent des paramètres liés à l'affichage d'images et à la diffusion de sons. Ces paramètres permettent l'utilisation de divers services et fonctions sur l'ordinateur du visiteur du site Web (c'est-à-dire des cookies), d'une manière qui peut être modifiée ou supprimée par l'utilisateur à tout moment.

Des informations détaillées sur les cookies sont disponibles sur le site Web de la société

www.merchantservices.kbc.be).