



# **Charte de confidentialité à l'attention des Titulaires de Carte**



## QU'EST-CE QUE CE DOCUMENT?

Chez Alpha Card SCRL, nous nous engageons à préserver votre vie privée. Nous souhaitons vous exposer comment nous collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet et les choix qui sont à votre disposition lorsque vous sollicitez nos produits ou nos services.

Dans cette charte de confidentialité, nous décrivons comment Alpha Card SCRL, en sa qualité de contrôleur de données, collecte, utilise, partage et conserve les informations à votre sujet, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD). Pour connaître les coordonnées de notre Délégué à la protection des données, reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ».

Si vous interagissez avec nous en ligne, une Charte de confidentialité en ligne séparée est disponible à l'adresse [americanexpress.be](http://americanexpress.be). Celle-ci décrit comment nous collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet dans ce contexte particulier. Les informations collectées dans le cadre de cette Charte de confidentialité seront utilisées avec les informations que nous collectons en ligne à votre sujet. Aussi, nous vous demandons de prendre le temps de lire cette Charte de confidentialité en ligne. De temps à autre, nous pouvons être amenés à modifier cette Charte de confidentialité. Selon la nature de la modification, nous vous en informerons via nos communications écrites avec vous ou via notre site Internet [americanexpress.be](http://americanexpress.be).

## DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Cette Charte de confidentialité décrit comment nous (et nos **Fournisseurs de services**) collectons, utilisons, partageons et conservons les informations à votre sujet. Les types d'informations que nous collectons dépendent du produit ou du service que vous sollicitez ou utilisez. Nous collectons des **Données personnelles** à votre sujet depuis les sources suivantes :

- le formulaire de demande d'un compte-carte American Express et les autres documents que vous nous fournissez ;
- lorsque vous sollicitez ou utilisez des produits, des biens ou des services (par ex., lorsque vous utilisez votre carte pour effectuer des transactions auprès des Etablissements Affiliés ou des opérateurs « retraits de cash », ou lorsque vous utilisez des services de conciergerie ou réservez des voyages) ;
- vérifications auprès d'agences de référence de crédit et d'agences de prévention de la fraude, notamment les dossiers personnels et professionnels (le cas échéant) (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude ») ;
- vous-même, via la manière dont vous communiquez avec nous et utilisez votre compte (par ex., les numéros de téléphone fournis lors des appels de service, adresses de protocole internet (adresse IP) liées à votre ordinateur lorsque vous nous contactez via voie électronique) ;
- toute étude, tout sondage et tout concours auxquels vous participez ou toute offre marketing à laquelle vous vous inscrivez et
- les tierces parties, telles que les listes marketing que nous obtenons en toute légalité de la part de **Partenaires commerciaux**.

## UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

### Nous utilisons vos Données personnelles :

- (i) lorsque cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat ou afin d'être en conformité avec une obligation légale (par ex., vigilance raisonnable dont les institutions financières doivent faire preuve avant d'approuver des comptes-carte) ;

- (ii) pour nos intérêts légitimes, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice, prévenir la fraude et/ou améliorer nos produits ou services ; ou
- (iii) lorsque nous avons obtenu votre consentement, par exemple à des fins de marketing direct. Plus spécifiquement, nous utilisons vos Données personnelles pour effectuer les actions suivantes :

### **1. fournir des produits et services, notamment pour :**

- traiter les demandes de nos produits, notamment prendre des décisions pour approuver ou pas votre demande de compte-carte ;
- administrer et gérer votre compte, par exemple approuver ou pas des transactions individuelles ;
- communiquer avec vous via e-mail, SMS ou toute autre méthode électronique à propos de vos comptes, produits et services et pour vous tenir informé des nouvelles caractéristiques et avantages liés aux produits ou services que vous avez sollicités ;
- prêter et gérer tous les programmes d'avantages et programmes d'assurances fournis avec les produits ou services que vous avez sollicités ;
- répondre aux questions que vous nous envoyez et satisfaire vos demandes ;

### **2. promouvoir et commercialiser des produits et services pour le Groupe American Express et nos Partenaires commerciaux, notamment pour :**

- présenter du contenu qui est personnalisé en fonction de vos préférences ;
- aider à déterminer si vous pourriez être intéressé par de nouveaux produits ou services; vous communiquer des promotions et des offres (par courrier, e-mail, téléphone, SMS, via Internet ou à l'aide d'autres méthodes électroniques) relatives à des produits et services qui pourraient vous intéresser ou qui sont similaires à vos produits et services American Express existants ;

### **3. améliorer nos produits et services et mener des recherches et des analyses, notamment pour :**

- mieux comprendre nos clients, leurs besoins, leurs préférences et leurs comportements ;
- analyser si nos publicités, promotions et offres sont efficaces ;
- mener des tests (pour assurer la sécurité et lorsque nous mettons à jour nos systèmes), le traitement des données, l'administration du site Internet, le support et le développement des systèmes informatiques ;
- vous permettre de nous faire part de vos commentaires en évaluant nos produits et services et ceux de nos **Partenaires commerciaux** ;
- produire des analyses des données, des recherches statistiques et des rapports, de manière agrégée ;
- superviser et/ou enregistrer vos appels téléphoniques avec nous ou nos Fournisseurs de services afin de garantir des niveaux de services consistants (ce qui comprend la formation du personnel) et des opérations de compte homogènes ;

### **4. gérer les risques de fraude, opérationnels et de sécurité (à l'aide de processus automatisés et / ou d'examen manuels), notamment pour :**

- examiner et approuver les transactions individuelles, notamment celles que vous effectuez via les canaux numériques ;
- détecter et prévenir la fraude ou les activités criminelles ;
- garantir la sécurité de vos informations ;
- développer et ajuster nos politiques de gestion des risques, nos modèles et nos procédures pour les demandes et les comptes client, en se basant sur les informations contenues dans votre demande ou liées à votre solvabilité et à l'historique de votre compte (si applicable) ;
- se conformer aux lois et réglementations, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice ainsi que pour faciliter la résolution des litiges ;

## 5. traiter votre demande (ou adapter vos offres) liée à nos produits et services (à l'aide de processus automatisés et/ou d'examens manuels), notamment pour :

- nous aider à mieux comprendre votre situation et votre comportement financier afin que nous puissions prendre des décisions quant à la manière de gérer vos comptes existants et aux autres produits ou services qui pourraient être intéressants pour vous; et
- informer nos pratiques de collecte de données et partage des informations avec les agences de référence de crédit et les agences de gestion des fraudes (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude »).

## PARTAGE DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous ne partagerons vos **Données personnelles** qu'avec votre consentement ou si cela est exigé ou permis par la loi en vigueur, par exemple avec :

- des agences de référence de crédit et des institutions similaires pour signaler ou nous renseigner sur votre situation financière, et pour signaler les dettes que vous avez envers nous (pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Agences de référence de crédit et prévention de la fraude » ci-dessous) ;
- les autorités réglementaires, les tribunaux et les agences gouvernementales afin d'être en conformité avec les ordres juridiques, les exigences légales ou réglementaires et les demandes par les autorités chargées de l'application des lois ;
- les agences de recouvrement et les conseillers juridiques externes pour recouvrir les dettes sur votre compte ;
- nos **Fournisseurs de services**, les autorités réglementaires, les autorités chargées de l'application des lois, les agences gouvernementales et des tierces parties telles que votre banque, votre société de crédit foncier ou tout émetteur de carte de paiement ;
- les sociétés du **Groupe American Express** ;
- nos **Fournisseurs de services** qui prestent des services pour nous et nous aident à gérer votre compte et/ou à exercer notre activité ;
- nos **Partenaires commerciaux**, notamment les partenaires de co-marquage (ou « co-branding »), pour fournir, livrer, proposer, personnaliser ou développer des produits et services pour vous, conjointement ou séparément. Nous ne partagerons pas vos informations de contact avec nos **Partenaires commerciaux** pour qu'ils vous sollicitent de manière indépendante pour leurs propres produits ou services sans votre consentement. Nous pourrions également vous envoyer des offres en leur nom avec votre consentement. Veuillez noter que si vous profitez d'une offre fournie par un **Partenaire commercial** et devenez son client, ce dernier pourrait vous envoyer des communications de manière indépendante. Dans ce cas, vous devrez examiner sa propre charte de confidentialité et l'informer séparément si vous ne souhaitez pas recevoir d'autres communications de sa part ;
- toute partie approuvée par vous, notamment les partenaires « fidélité » que vous associez à votre compte Membership Rewards (le cas échéant) et dépendant de votre carte, tout partenaire disponible dans votre programme d'avantages Carte chez qui vous choisissez de vous inscrire ; ou
- tout personne à qui nous transférons ou attribuons nos droits contractuels.

## TITULAIRES DE CARTE SUPPLÉMENTAIRE

Avant de nous fournir des **Données personnelles** appartenant à une autre personne, notamment les **Titulaires de Carte Supplémentaire**, veuillez demander à ladite personne de consulter cette Charte de confidentialité et de confirmer son consentement quant au partage de ses informations avec Alpha Card SCRL et avec toute autre partie décrite dans le présent avis.

Les conditions de cette Charte de confidentialité s'appliquent à tout **Titulaire de Carte Supplémentaire** que vous avez approuvé pour utiliser votre compte. Lorsque vous approuvez l'émission d'une Carte Supplémentaire :

- nous utilisons les informations du **Titulaire de Carte Supplémentaire** pour traiter sa demande, émettre sa carte, gérer le compte et être en conformité avec nos obligations légales ou réglementaires ; et
- le **Titulaire de Carte Supplémentaire** pourrait devoir nous fournir vos Données personnelles à des fins de vérification d'identité lorsqu'il nous contacte à propos de l'activation ou de l'utilisation de sa carte, s'enregistre pour des services en ligne et accède à des services et avantages nouveaux ou mis à jour.

**Les Titulaires de Carte Supplémentaire** ne sont pas autorisés à apporter de modifications à vos **Données personnelles**, sauf si vous nous avez donné votre consentement pour le faire.

## AGENCES DE RÉFÉRENCE DE CRÉDIT ET PRÉVENTION DE LA FRAUDE

Nous pourrions communiquer vos **Données personnelles** aux agences de référence de crédit (ARC) et aux agences de prévention de la fraude (AFP). Nous pourrions obtenir des **Données personnelles** à votre sujet auprès de ces agences, notamment, le cas échéant, au sujet de votre époux(se) et de toute activité professionnelle dans laquelle vous êtes impliqué (notamment les coordonnées de vos co-directeurs ou de vos partenaires professionnels). Dans ce cas, vous pourriez être considéré comme financièrement lié à ces personnes (« associés financiers ») et serez évalué en référence avec leurs « dossiers associés ».

### Lorsque vous soumettez votre demande

Si vous êtes le directeur d'une entreprise, nous pourrions faire appel aux ARCs pour obtenir la confirmation que l'adresse de résidence que vous fournissez est la même que celle indiquée sur le registre restreint des adresses habituelles des directeurs répertoriés à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE). Les ARCs enregistrent des informations au sujet de votre entreprise et de ses propriétaires et peuvent créer un enregistrement du nom et de l'adresse de votre entreprise et de ses propriétaires si un tel enregistrement n'existe pas encore.

### Pendant la durée de vie de votre compte

Nous pourrions poursuivre nos recherches auprès des ARCs afin de nous aider dans la gestion de votre compte, ce qui inclura de consulter les enregistrements associés de vos associés financiers. Le cas échéant, ces recherches ne seront ni communiquées ni utilisées par d'autres organisations pour évaluer votre capacité à obtenir un crédit. Nous pourrions également effectuer d'autres vérifications de crédit alors que vous possédez de l'argent sur votre compte (notamment contacter votre banque, votre société de crédit foncier ou tout autre référent approuvé par vous).

Nous pourrions communiquer aux ARCs le solde actuel de votre compte et éventuellement leur signaler si vous ne réglez pas vos paiements à échéance. Le cas échéant, elles enregistrent ces informations dans vos dossiers de crédit personnel et professionnel (le cas échéant), lesquelles pourraient être communiquées à d'autres organisations dans le but d'évaluer vos demandes et les demandes d'autres parties ayant une association financière avec vous, pour un crédit ou d'autres facilités, pour d'autres fins de gestion des risques et pour prévenir la fraude et dépister les débiteurs. Tout défaut de paiement pourrait nuire à votre cote de crédit. Les enregistrements éventuellement partagés avec les ARCs resteront le cas échéant dans les dossiers pendant 10 ans après leur clôture, qu'ils soient réglés par vous ou en défaut de paiement.

Nous pourrions analyser vos **Données personnelles** pour nous aider dans la gestion de votre compte et prévenir la fraude ou toute autre activité illégale. Nous et d'autres organisations pourraient accéder à vos **Données personnelles** et les utiliser pour prévenir la fraude et le blanchiment d'argent, par exemple, lors :

- de la vérification des données des demandes d'assurance, de crédit ou associées au crédit ou d'autres facilités ;
- de la gestion du crédit, des comptes ou facilités liés à un crédit et les polices d'assurance ;
- du recouvrement de dettes ; ou
- de la vérification des données des demandes, des propositions et des réclamations pour tous les types d'assurance.

## TRANSFERT INTERNATIONAL DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous traitons, transférons et accédons à vos **Données personnelles** via nos systèmes en Belgique et en dehors de l'Espace économique européen (EEE), comme par exemple aux États-Unis (où se trouvent nos principaux centres opérationnels de données ) pour mener notre activité, traiter les transactions sur les achats à l'étranger, administrer votre compte ou vous fournir des produits et services.

Quel que soit le lieu où nous traitons vos informations, nous prendrons les mesures appropriées pour garantir le niveau de protection adéquat de vos informations dans les pays situés en dehors de la Belgique ou de l'EEE, notamment les États-Unis où les lois relatives à la protection des données pourraient ne pas être aussi exhaustives qu'en Belgique ou dans l'EEE.

Veillez noter que les transferts de données au sein du **Groupe American Express** sont régis par nos Règles d'entreprise contraignantes, lesquelles sont disponibles dans la section de notre site Internet dédiée à la confidentialité.

## SÉCURITÉ

Nous appliquons des mesures de sécurité organisationnelles, administratives, techniques et physiques pour protéger vos **Données personnelles** et pour garantir que vos informations soient traitées rapidement, complètement et avec précision. Nous exigeons de la part de nos **Fournisseurs de services** qu'ils protègent vos **Données personnelles** et qu'ils les utilisent uniquement aux fins que nous indiquons.

## RÉTENTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous ne conserverons vos **Données personnelles** que pour la durée pendant laquelle nous fournirons les produits et services que vous avez sollicités, à moins que nous ne soyons dans l'obligation de les conserver pour une période plus longue en raison d'une loi, d'une réglementation, d'un litige ou d'une enquête réglementaire. Par exemple, vos **Données personnelles** seront conservées par Alpha Card SCRL pendant 10 ans à compter de la fermeture de votre compte, en raison des exigences du fisc. Si votre compte est en défaut de paiement et que le solde reste non payé ou non réglé, conformément aux pratiques sur l'égalité d'accès à l'emprunt et à nos politiques de risque et de recouvrement des dettes, nous pourrions conserver cette information pour des périodes plus longues et en tenir compte si vous choisissez de demander des produits American Express à l'avenir.

Lorsque vos **Données personnelles** ne sont plus nécessaires pour des motifs légaux ou réglementaires, pour administrer votre compte ou pour vous fournir les produits et services que vous avez sollicités, nous prenons les mesures raisonnables pour détruire ces informations en toute sécurité ou pour rendre anonyme de manière permanente. Pour en savoir plus sur nos pratiques de rétention des données, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ».

## ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous vous encourageons à vérifier régulièrement que toutes vos **Données personnelles** que nous possédons sont exactes et à jour. Si vous pensez que l'une ou l'autre information que nous détenons à votre sujet est incorrecte ou incomplète, vous pouvez nous demander de la corriger ou de la supprimer de nos dossiers. Nous vous recommandons de vous rendre sur le site [americanexpress.be](http://americanexpress.be), de vous connecter et de mettre à jour vos **Données personnelles**. Si vous préférez, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données.. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ». Toute information qui s'avérerait incorrecte ou incomplète serait immédiatement corrigée.

## VOS DROITS

Vous avez le droit d'accéder à, de mettre à jour, de supprimer, de modifier ou de corriger vos **Données personnelles**. Plus précisément, vous avez le droit de :

- retirer votre consentement relatif à notre utilisation de vos **Données personnelles** à tout moment, dès lors que notre traitement de vos informations repose sur votre consentement ;
- restreindre et/ou objecter à l'utilisation de vos **Données personnelles** ;
- demander un examen manuel de certaines activités de traitement automatisées dès lors que vos droits sont concernés ; et
- demander une copie des **Données personnelles** que nous détenons à votre sujet.

Si vous souhaitez exercer l'un ou l'autre de vos droits ou si vous avez la moindre question quant à la manière dont nous traitons vos **Données personnelles**, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation ». Pour plus d'informations, ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre point de vue, vous avez également le droit de contacter la Commission de la Vie Privée belge directement à l'adresse internet suivante : [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)

## CHOIX MARKETING

Vous pouvez choisir la manière dont vous recevez les communications marketing, notamment le marketing direct, que ce soit par voie postale, par e-mail, par SMS et/ou par téléphone. Si vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing du **Groupe de sociétés American Express**, nous vous recommandons de vous rendre sur le site [americanexpress.be](http://americanexpress.be), de vous connecter et de mettre à jour vos préférences relatives à la protection de la vie privée. Ou, si vous préférez, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données. Reportez-vous à la section « Demande ou réclamation » ci-dessous. Si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing de notre part, nous respecterons votre choix.

Notez que si vous choisissez de ne plus recevoir ce type de communications, certaines offres jointes aux produits ou services que vous avez choisis pourraient être affectées.

Il se peut que nous vous contactions pour nous assurer que les informations que nous possédons à propos de vos préférences marketing sont à jour. De même, nous continuerons à communiquer avec vous au sujet de la gestion de votre compte, de l'exécution de vos demandes ou de l'administration des promotions ou programmes auxquels vous avez choisi de participer.

## DEMANDE OU RÉCLAMATION

Si vous avez la moindre question relative à cette Charte de confidentialité ou sur la manière dont vos informations sont gérées ou si vous souhaitez faire une réclamation ou exercer vos droits, appelez-nous au numéro gratuit indiqué au dos de votre carte



ou contactez notre Délégué à la protection des données à l'adresse [DPO.be@aexp.com](mailto:DPO.be@aexp.com), Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, à 1170 Bruxelles à l'attention de notre Délégué à la protection des données.

## GLOSSAIRE

**Alpha Card SCRL (nous, nos)** – Alpha Card SCRL, société de droit belge, inscrite sous le BCE0463.926.551, et dont le siège social est sis à 100 Boulevard du Souverain, à 1170 Bruxelles

**Groupe American Express** – toute filiale, succursale, joint-venture et toute société appartenant à ou contrôlée par American Express Company.

**Partenaires commerciaux** – tierces parties avec qui nous faisons des affaires et avons une relation contractuelle, tels que les sociétés chargées du traitement des données, les fournisseurs, les partenaires de distribution, les partenaires de distribution, les partenaires de co-marquage, les fournisseurs de services d'assurance et de voyage et les parties qui acceptent les cartes de la marque American Express pour les paiements de biens/services achetés par vous (c.-à-d. les marchands).

**Donnée personnelle** – toute information liée à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que le nom, les adresses, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, et d'autres informations spécifiques à cet individu telles que les données démographiques et les informations sur les transactions.

**Fournisseurs de services** – tout vendeur, toute tierce partie et/ou toute société qui fournit des services ou effectue des opérations commerciales en notre nom, notamment l'impression, l'envoi de courriers et autres services de communication (e-mail, publipostage, etc.), le marketing, le traitement des données et à technologie externalisée, la prestation de services, les recouvrements, la gestion des publicités, les auditeurs, les consultants et les conseillers professionnels.

**Titulaire de Carte Supplémentaire** – autre personne que vous avez autorisée à utiliser une carte supplémentaire sur votre compte







E.R.: CEO - Alpha Card SCRL, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles.  
BCE/RPM Bruxelles - TVA BE0463 926 551  
Agrée par la Banque Nationale Belge (BNB) en tant qu'établissement de paiement.  
Enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro FSMA : 048520A

CAM8313/0119