



# Declaración de privacidad para Titulares de Tarjetas

## ¿Qué es este documento?

En American Express® estamos comprometidos con salvaguardar su privacidad. Queremos poner en su conocimiento cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y conservamos su información personal y las opciones que están a su disposición al solicitar productos o servicios nuestros.

En esta declaración de privacidad describimos la manera en que American Express, en calidad de responsable del tratamiento de los datos, recopila, utiliza, comparte y conserva información sobre usted, todo ello conforme con el contenido del **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016** (el Reglamento General de Protección de los Datos). Para consultar los datos de contacto de nuestro Delegado de Protección de Datos, por favor consulte la sección "Consultas o quejas".

Si usted interactúa con nosotros online, hay una Declaración de privacidad online específica, disponible en [americanexpress.es](http://americanexpress.es), que describe cómo recopilamos, compartimos y conservamos información personal acerca de usted en ese contexto online. La información recopilada bajo esta Declaración de privacidad se completará con la información que recopilamos acerca de usted online. Por favor, revise la Declaración de privacidad online.

De vez en cuando podemos efectuar cambios en la Declaración de privacidad. Dependiendo de la naturaleza del cambio, le podremos informar por escrito o a través de nuestra página web, [americanexpress.es](http://americanexpress.es).

## Información recopilada

Esta Declaración de privacidad describe como nosotros (y nuestros **proveedores de servicios**) recopilamos, utilizamos, compartimos y conservamos información personal sobre usted. Las categorías de información personal que recopilamos dependerán de qué producto o servicio solicite o utilice. Recopilamos **información personal** acerca de usted a través de:

- el formulario de solicitud de una Tarjeta y otros documentos que usted nos proporcione;
- cuando solicite o utilice productos, bienes o servicios (por ejemplo cuando utilice su Tarjeta para realizar transacciones en comercios, operadores de cajeros automáticos, cuando utilice servicios de atención personalizada o de reserva de viajes);
- verificaciones en agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial;
- la forma en que se comunica con nosotros y utiliza su cuenta (por ejemplo números de teléfono proporcionados durante llamadas de servicio);
- cualquier investigación, encuestas o concursos en los que usted participe o a los que responda y cualquier oferta de marketing en las que se inscriba; y
- terceros, como listas de marketing que obtenemos de manera legal a partir de **socios comerciales**.

## Uso de la información personal

Utilizamos su información personal: (i) cuando sea necesario para la ejecución de un contrato o para el cumplimiento de una obligación legal (por ejemplo las gestiones necesarias que las instituciones financieras deben efectuar antes de aprobar una Tarjeta); (ii) para nuestro interés legítimo (por ejemplo como establecer, ejercer o defender reclamaciones jurídicas, prevenir el fraude, mejorar nuestros productos o servicios, y/o algunas modalidades de comunicaciones comerciales); o (iii) en los casos en que hayamos obtenido su consentimiento, (por ejemplo fines de marketing). Más específicamente, utilizamos su información personal para lo siguiente:

### 1. Suministrarle productos y servicios, incluyendo:

- procesar solicitudes para nuestros productos, incluyendo la toma de decisiones sobre si aprobar o no su solicitud;
- administrar y gestionar su cuenta; aprobar o no transacciones individuales;
- comunicarnos con usted a través de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio electrónico acerca de sus cuentas, productos y servicios, y para informarle sobre nuevas características y beneficios asociados con los productos o servicios que solicitó;
- prestar servicios y gestionar cualquier beneficio y seguro proporcionados junto con los productos o servicios que usted solicitó;
- responder preguntas que nos haya enviado y responder a sus solicitudes;

2. Anunciar y comercializar productos y servicios para el **grupo de empresas American Express** y nuestros socios comerciales, incluyendo:

- presentar contenido que esté personalizado según sus preferencias;
- ayudar a determinar si usted podría estar interesado en nuevos productos o servicios;
- comunicarle promociones y ofertas (por correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS, a través de internet o usando otros medios electrónicos) en relación con productos y servicios que puedan interesarle o que sean similares a sus productos y servicios actuales de American Express;

3. Mejorar nuestros productos y servicios y efectuar investigaciones y análisis, incluyendo:

- comprender mejor a nuestros clientes, sus necesidades, preferencias y comportamientos;
- analizar si nuestros anuncios, promociones y ofertas son eficaces;
- realizar pruebas (para garantizar la seguridad y cuando actualizamos nuestros sistemas), procesar datos, administrar el sitio web y como apoyo y desarrollo de nuestro sistema de tecnología de la información;
- permitirle darnos su opinión al calificar y revisar nuestros productos y servicios y los de nuestros socios comerciales;
- producir análisis de datos, investigaciones estadísticas e informes de forma agregada;
- supervisar y/o grabar sus llamadas de teléfono con nosotros o nuestros proveedores de servicios para garantizar niveles de servicio consistente (incluyendo la formación de personal) y operaciones de cuentas;

4. Gestionar los riesgos de fraude, operativos y de seguridad (utilizando procesos automatizados y/o revisiones manuales) incluyendo:

- revisar y aprobar transacciones individuales, incluyendo las que usted realiza a través de canales digitales;
- detectar y prevenir actividades fraudulentas o delictivas;
- salvaguardar la seguridad de su información;
- desarrollar y refinar nuestras políticas, modelos y procedimientos de gestión de riesgos para aplicaciones y cuentas de clientes, que se basen en información de su solicitud o que tengan relación con su solvencia y con su historial de crédito (si corresponde);
- cumplir con leyes y reglamentos, incluyendo establecer, ejercer o defender reclamaciones judiciales y asistir en la resolución de controversias;

5. Procesar su solicitud (o personalizar sus ofertas) para nuestros productos y servicios (utilizando procesos automatizados y/o revisiones manuales) incluyendo:

- ayudarnos a comprender mejor sus circunstancias financieras y su comportamiento para que podamos tomar decisiones sobre cómo podemos administrar sus cuentas actuales y qué otros productos o servicios podemos ofrecerle, e
- informarle sobre nuestras prácticas de recopilación y de cómo compartimos información con agencias de referencia crediticia y agencias de prevención del fraude (para más información, por favor consulte la sección "Agencias titulares de ficheros de solvencia").

---

## Difusión de información

No compartimos su información personal con nadie salvo como se describe a continuación. Compartiremos su información personal únicamente con su consentimiento o según lo requiera o lo permita la legislación aplicable, como con:

- agencias de referencia crediticia e instituciones similares titulares de ficheros de solvencia patrimonial;
- autoridades regulatorias, tribunales y agencias gubernamentales para cumplir con ordenamientos jurídicos, requisitos jurídicos o regulatorios y solicitudes de agencias del orden público;
- agencias de recaudación y asesores jurídicos externos para recaudar deudas de su cuenta;
- nuestros proveedores de servicios, agencias regulatorias, agencias del orden público, agencias gubernamentales y terceros como su banco u otros emisores de tarjetas de pago;
- empresas del grupo de empresas American Express;

- nuestros proveedores de servicios que realizan servicios para nosotros y nos ayudan a gestionar su cuenta y/o a operar nuestro negocio;
- socios comerciales, incluyendo socios de marca compartida, para proporcionar, entregar, ofrecer, personalizar o desarrollar productos y servicios para usted, ya sea de manera conjunta o individual. No compartiremos su información de contacto con socios comerciales para que ellos le comercialicen por su cuenta sus propios productos o servicios sin su consentimiento. No obstante, podríamos enviarle ofertas en su nombre con su consentimiento previo. Por favor tenga en cuenta que si usted aprovecha una oferta proporcionada por un socio comercial y se convierte en su cliente, este podrá enviarle comunicaciones independientes de manera directa. En este caso, usted necesitará revisar la declaración de privacidad del socio comercial e informarle por separado si no desea seguir recibiendo comunicaciones suyas en el futuro;
- cualquier parte aprobada por usted, incluyendo los programas de fidelización de colaboradores que asocie a su cuenta Membership Rewards (si corresponde) y, dependiendo de su Tarjeta y los beneficios de la misma, cualquier colaborador disponible en el que usted decida darse de alta ; o
- cualquiera a quien nosotros transfiramos o cedamos nuestros derechos contractuales.

---

## Titulares de una Tarjeta Suplementaria

Antes de proporcionarnos cualquier información personal que pertenezca a otra persona, incluyendo **Titulares de una Tarjeta Suplementaria**, por favor pida a esa persona que revise esta declaración de privacidad y confirme su consentimiento a que su información se comparta con American Express y cualquier otra parte descrita en este documento.

Las disposiciones de esta Declaración de privacidad se aplican a cualquier Titular(es) de una Tarjeta Suplementaria a quien(es) usted haya autorizado para utilizar su cuenta. Cuando usted haya aprobado la emisión de una Tarjeta Suplementaria:

- utilizaremos la información de un Titular de una Tarjeta Suplementaria para procesar su solicitud, emitir su Tarjeta, administrar la cuenta y cumplir con nuestras obligaciones jurídicas o regulatorias y
- el Titular de una Tarjeta Suplementaria posiblemente tenga que proporcionarnos su información personal para verificar su identidad cuando contacte con nosotros para activar o utilizar su Tarjeta, darse de alta en los servicios online y acceder a servicios y beneficios nuevos o actualizados.

Los Titulares de una Tarjeta Suplementaria no podrán alterar la información personal de usted a no ser que usted nos haya dado su consentimiento para que ellos puedan hacerlo.

---

## Agencias titulares de ficheros de solvencia

Consultamos su información personal con agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial con la finalidad de comprobar sus informes de crédito, solvencia patrimonial y valoración crediticia. Podemos obtener información personal acerca de usted de estas agencias, incluyendo, cuando corresponda, todo negocio en el que usted esté involucrado (incluyendo datos de sus coadministradores o socios en su negocio). Es posible que para este fin, se entienda su vinculación financiera a dichas personas ("socios financieros") y usted será evaluado con referencia a los "registros asociados" de los mismos.

Cuando usted presente una solicitud:

Si usted es administrador de un negocio, solicitaremos confirmación de las agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial de que la dirección de residencia que usted nos proporcionó es la misma que aparece en el registro restringido de las direcciones habituales de los administradores en el Registro Mercantil. Las agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial registrarán información sobre su negocio y sus propietarios, y pueden crear un registro del nombre y la dirección de su negocio y sus propietarios si no hay uno ya.

Durante la vida de su cuenta:

Continuaremos realizando búsquedas en las agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial para ayudarnos a gestionar su cuenta y esto incluirá consultar los registros asociados de sus socios financieros. Estas búsquedas no serán vistas ni utilizadas por otras organizaciones para evaluar su capacidad de obtener crédito. También efectuaremos comprobaciones de crédito adicionales mientras que usted adeude dinero en su cuenta.

Podemos incluir en estos ficheros de solvencia patrimonial -fichero BADEXCUG de Experian- datos relativos al saldo actual en su cuenta y relativos al no cumplimiento con nosotros de sus obligaciones crediticias. Ellos registrarán esta información en sus ficheros de solvencia patrimonial y podrán ser compartidos con otras organizaciones para el fin de evaluar solicitudes que usted realice, y solicitudes de cualquier otro tercero que este asociado financieramente con usted, para evaluar la concesión de crédito u otros servicios, para otros fines de administración de riesgos y para prevenir el fraude y localizar deudores. El incumplimiento de sus obligaciones crediticias puede dañar su calificación crediticia. Los datos incluidos en un fichero de solvencia patrimonial se conservarán durante cinco años.

Analizaremos su información personal para ayudarnos a administrar su cuenta y para prevenir el fraude o cualquier otra actividad ilegal. Nosotros y otras organizaciones podemos acceder a su información personal y utilizarla para prevenir el fraude y el blanqueo de dinero, por ejemplo, al:

- comprobar datos en solicitudes de seguro, crédito y en relación con crédito u otros servicios;
- administrar cuentas de crédito, cuentas o servicios relacionados con crédito y pólizas de seguros;
- recuperar deudas o
- comprobar datos en solicitudes, propuestas y reclamaciones para todo tipo de seguros.

Usted tiene derecho a acceder a los registros personales sobre usted que conservan las agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial de España.

Hay disponible bajo solicitud más información sobre cómo su información personal puede ser utilizada por las agencias titulares de ficheros de solvencia patrimonial.

---

## **Sistema Confirma:** **tratamiento de datos personales de solicitudes de productos y servicios con la finalidad de prevención del fraude**

American Experian® se encuentra adherido al Fichero CONFIRMA con la finalidad de detectar y evitar posible intentos de fraude, respecto del cual:

Los solicitantes quedan informados de la comunicación de los datos de la presente solicitud al Fichero CONFIRMA, cuya finalidad es la prevención del fraude. La base jurídica del tratamiento de los datos de carácter personal es el interés legítimo del Responsable del tratamiento de prevenir el fraude (Considerando 47 RGPD). El plazo máximo de conservación de los datos será de dos años.

Los responsables del tratamiento son las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero CONFIRMA, siendo el encargado del tratamiento Confirma Sistemas de Información, S.L., con domicilio en la Avda. de la Industria, 18, TRES CANTOS (28760) MADRID. Los solicitantes podrán consultar el listado de Entidades que actualmente están adheridas al Reglamento del Fichero CONFIRMA en la web site [www.confirmasistemas.es](http://www.confirmasistemas.es).

Podrán participar en el Fichero CONFIRMA las entidades que se adhieran a su Reglamento y que en su ámbito de actividad pueda ser objeto de fraude en la contratación.

Los datos comunicados al Fichero CONFIRMA podrán ser cedidos a las Entidades Adheridas al Reglamento del Fichero CONFIRMA. No está prevista la transferencia de datos a un tercer país u organización internacional.

De acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, los firmantes podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de su tratamiento u oposición, dirigiéndose al domicilio del encargado del tratamiento, CONFIRMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L., en la dirección arriba indicada. Asimismo, los firmantes podrán hacer uso de su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.

Confirma Sistemas de Información, S.L. ha nombrado un Delegado de Protección de Datos, cuyo correo electrónico de contacto es [dpo@confirmasistemas.es](mailto:dpo@confirmasistemas.es).

## Transferencia internacional de datos

Procesamos, transferimos y accedemos a su información personal a través de nuestros sistemas y fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), como en Estados Unidos (donde se encuentran situados nuestros centros de datos operativos principales) para operar nuestro negocio, procesar transacciones en compras extranjeras, administrar su cuenta o proporcionarle productos y servicios.

Independientemente de dónde procesemos su información, adoptaremos medidas apropiadas para garantizar el nivel adecuado de protección para su información en otros países fuera del Reino Unido o el EEE, incluyendo EE.UU., donde las leyes de protección de datos pueden no ser tan exhaustivas como en el Reino Unido o en el EEE.

Por favor tenga en cuenta que las transferencias de datos en el seno del Grupo de empresas American Express se realizan bajo nuestras Normas Corporativas Vinculantes, las cuales están disponibles en la sección de protección de datos de nuestra página web.

---

## Seguridad

Utilizamos medidas de seguridad organizativas, administrativas, técnicas y físicas para salvaguardar su información personal y ayudar a garantizar que su información se procese de manera puntual, correcta y completa. Requerimos a los proveedores de servicios que salvaguarden su información personal y la utilicen únicamente para los fines que especificamos.

---

## Conservación de información

Conservaremos su información personal únicamente mientras necesitemos suministrar los productos y servicios que usted haya solicitado, a no ser que estemos obligados a conservarla por más tiempo por imperativo legal. Por ejemplo, su información personal será conservada por American Express durante diez años tras el cierre de su cuenta en cumplimiento del contenido de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Si su cuenta está en mora y el saldo sigue sin pagar o liquidar, de conformidad con las prácticas de equidad crediticia y nuestras políticas de riesgo y recuperación de deudas, esta información podría ser conservada por nosotros durante períodos de tiempo más prolongados conforme a los plazos de prescripción establecidos legalmente y tenerse en consideración si usted opta por solicitar productos de American Express en el futuro.

Cuando su información personal ya no sea necesaria para fines jurídicos o regulatorios, para administrar su cuenta o para proporcionar los productos y servicios que usted haya solicitado, adoptaremos medidas razonables para destruir de manera segura dicha información o anonimizarla de forma permanente. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de conservación de datos, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos; por favor consulte la sección "Consultas o quejas".

---

## Acceso a su Información

Le animamos a comprobar con regularidad que toda la información personal que conservamos es correcta y se encuentra actualizada. Si cree que cualquier información que tengamos sobre usted es incorrecta o no está completa, puede pedirnos que corrijamos o eliminemos esta información de nuestros registros. Le recomendamos que visite [americanexpress.es](http://americanexpress.es), inicie sesión y actualice su Información personal. Si lo prefiere, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos, por favor consulte la sección "Consultas o quejas". Cualquier información que se determine que es incorrecta o incompleta se corregirá puntualmente.

---

## Sus derechos

Usted tiene derecho a acceder, actualizar, suprimir, cambiar o rectificar su información personal. Más específicamente, tiene derecho a:

- retirar su consentimiento a que utilicemos su información personal en cualquier momento, cuando nuestro tratamiento tenga base legal en su consentimiento;
- limitar y/u oponerse al uso que le damos a su información personal.
- solicitar una revisión manual de ciertas actividades automatizadas de tratamiento, donde sus derechos se vean afectados y
- solicitar una copia de la información personal que tengamos sobre usted.

Si desea ejercer cualquiera de sus derechos o si tiene cualquier pregunta sobre cómo procesamos su información personal, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos; por favor acceda a la sección "Consultas o quejas".

También tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente, la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información visite: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

---

## Opciones de marketing

Puede elegir cómo le gustaría recibir comunicaciones de marketing: por correo electrónico, correo postal, teléfono y/o SMS. Si desea oponerse a la recepción de comunicaciones de marketing del Grupo de empresas American Express, le recomendamos que visite [americanexpress.es](http://americanexpress.es), inicie sesión y actualice sus preferencias de contacto. Si lo prefiere, puede contactar con nuestro Delegado de protección de datos; por favor consulte la sección "Consultas o quejas" más adelante. Si opta por no recibir nuestras comunicaciones de marketing, respetaremos su elección.

Por favor tenga en cuenta que si opta por no recibir tales comunicaciones, no recibirá ciertas ofertas vinculadas a los productos o servicios que tiene contratados.

Podemos contactarle para asegurarnos de que la información que tenemos sobre sus preferencias de marketing está actualizada. Además, seguiremos comunicándonos con usted en relación al mantenimiento de su cuenta, para dar curso a sus solicitudes o para administrar cualquier promoción o programa en el cual usted haya optado por participar.

---

## Consultas o quejas

Si usted tiene preguntas sobre esta declaración de privacidad o sobre cómo se gestiona su información, o si desea presentar una queja o ejercer sus derechos, llámenos al número de teléfono gratuito que figura en el reverso de su Tarjeta o por favor póngase en contacto con nuestro Delegado de protección de datos en [DPO-Europe@aexp.com](mailto:DPO-Europe@aexp.com).

También puede ponerse en contacto mediante escrito dirigido a American Express Europe, S.A. con domicilio en la Avenida Partenón 12-14 28042 Madrid, España.

---

## Glosario

**American Express (nosotros, nuestro, nos):** American Express Europe, S.A. según se identifica al inicio de esta declaración de privacidad.

**Grupo de empresas American Express:** cualquier filial, subsidiaria, empresa conjunta y cualquier empresa que sea propiedad de o esté controlada por la empresa American Express.

**Socios comerciales:** terceros con quienes llevemos a cabo negocios y tengamos una relación contractual, como procesadores, proveedores, socios de distribución, socios de marca compartida, proveedores de servicios de viaje y seguros y partes que acepten Tarjetas American Express para el pago de bienes/servicios comprados por usted (es decir, comercios).

**Información personal:** cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable, como nombre, direcciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico y otros tipos de información específica a dicha persona, como datos demográficos e información de las transacciones.

**Proveedores de servicios:** cualquier proveedor, tercero y/o empresa que proporcione servicios o efectúe operaciones comerciales en nuestro nombre, como imprimir, remitir por correo y otros servicios de comunicaciones (correo electrónico, correo postal directo, etc.), marketing, tratamiento de datos y tecnología externalizada, mantenimiento, cobros, gestión de anuncios, auditores, consultores y asesores profesionales.

**Titular de una Tarjeta Suplementaria:** otras personas a las que usted haya autorizado a tener Tarjetas Suplementarias vinculadas con su cuenta.



