

Cos'è questo documento?

Noi di American Express® siamo impegnati a salvaguardare la privacy dei nostri Clienti e desideriamo che tu sappia come raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i dati che ti riguardano e le scelte a tua disposizione quando richiedi i nostri prodotti o servizi.

Nella presente informativa sulla privacy, descriviamo il modo in cui American Express Payment Services Limited ("American Express") nella sua qualità di Titolare del trattamento, raccoglie, utilizza, condivide e conserva i dati personali dell'Esercizio commerciale (se persona fisica), dei suoi dipendenti, collaboratori, consulenti, amministratori o rappresentanti con i quali American Express entra in contatto, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (il Regolamento generale sulla protezione dei dati). Per i dati di contatto del nostro Responsabile della protezione dati ("Data Protection Officer" o "DPO"), consultare la sezione "Quesiti o Reclami".

Qualora tu interagisca con noi online, potrai trovare un'Informativa sulla privacy ad hoc sul nostro sito americanexpress.it, che descrive il modo in cui raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i tuoi dati personali in quel contesto. Le informazioni raccolte nell'ambito della presente informativa sulla privacy verranno utilizzate con le informazioni raccolte online su di te. Pertanto ti invitiamo a prendere visione anche dell'Informativa sulla privacy online.

American Express si riserva di modificare la presente Informativa sulla privacy. A seconda della natura della modifica, il Cliente sarà informato in merito a tali cambiamenti mediante nostre comunicazioni scritte o attraverso il nostro sito web americanexpress.it.

In ragione di operazioni straordinarie infragruppo è possibile che la titolarità dei dati personali dei clienti venga trasferita dalla nostra Società ad altra società del Gruppo. In ogni caso, tutte le previsioni della presente informativa privacy rimarranno ferme e immutate. Il Cliente sarà informato dal nuovo Titolare in merito al cambiamento mediante una comunicazione scritta o attraverso il nostro sito web americanexpress.it.

Fonte dei dati personali

La presente informativa sulla privacy descrive il modo in cui noi (e i nostri [Fornitori di servizi](#)) raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i tuoi dati personali.

Raccogliamo dati personali a te riferiti nel seguente modo:

- dal modulo di richiesta per esercizi commerciali o da altri documenti che ci fornisci;
- da te, attraverso il modo in cui comunihi con noi e utilizzi i servizi a tua disposizione (ad esempio, i numeri di telefono forniti durante le chiamate di servizio);
- da eventuali ricerche di mercato, sondaggi o concorsi a cui partecipi o accedi oppure da eventuali offerte di marketing per le quali hai fornito il consenso alla ricezione; e
- da terze parti da te autorizzate, come nel caso di liste di marketing che otteniamo legittimamente dai [Partner commerciali](#).

Finalità del trattamento

Utilizziamo i tuoi dati personali: (i) laddove necessario per l'esecuzione di un contratto o l'adempimento di un obbligo legale (ad es., l'adeguata verifica della Clientela che gli istituti finanziari sono tenuti ad eseguire prima di procedere con il convenzionamento); (ii) per i nostri interessi legittimi, quali l'esercizio e la tutela dei nostri diritti legali, prevenire frodi e/o migliorare i nostri prodotti o servizi; o (iii) laddove abbiamo ottenuto il tuo consenso, per finalità di marketing, compresa la profilazione. Più in particolare, utilizziamo i tuoi dati personali per i seguenti scopi:

1. fornire servizi, incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - processare la richiesta di convenzionamento, che implica l'assunzione di decisioni in merito all'approvazione della tua richiesta;
 - amministrare e gestire la relazione contrattuale instaurata;
 - comunicare con te tramite e-mail, SMS o altre modalità autorizzate in merito al rapporto di convenzionamento nonché aggiornarti sulle nuove funzionalità ed i nuovi benefici;
 - rispondere alle tue domande e richieste;
2. pubblicizzare e commercializzare prodotti e servizi di American Express e di [Società del Gruppo American Express](#) e dei nostri [Partner commerciali](#), incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - presentare contenuti personalizzati in base alle preferenze da te espresse;
 - aiutarci a comprendere se sei interessato a nuovi servizi;
 - comunicarti, previo tuo consenso, offerte (per posta, e-mail, telefono, SMS, via Internet o attraverso altri strumenti di comunicazione elettronica) che riguardano servizi che possono interessarti o che siano simili a servizi American Express che attualmente utilizzi;
3. migliorare i nostri servizi e condurre ricerche e analisi, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - comprendere i tuoi bisogni, le tue preferenze ed i tuoi comportamenti;
 - analizzare accuratamente se i nostri annunci, promozioni e offerte sono efficaci;
 - eseguire test per garantire la sicurezza e l'aggiornamento dei nostri sistemi, elaborare dati, amministrare il nostro sito Web, supportare e sviluppare il sistema di infrastruttura tecnologica;
 - consentirti di esprimere la tua opinione mediante la valutazione dei nostri servizi;
 - elaborare analisi di dati, ricerche statistiche e rapporti su base aggregata;
 - monitorare e/o registrare le tue telefonate alla nostra Società o a i nostri [Fornitori di servizi](#) o dalla nostra Società o dai nostri Fornitori di Servizi per: 1) gestire la tua Carta; 2) finalità di addestramento del personale; 3) controllo di qualità; 4) consentire ad Amex di rispondere ad eventuali contestazioni mosse, anche in sede giudiziale, dai clienti;
4. gestire i rischi di frode, operativi e di sicurezza (utilizzando processi automatizzati e/o manuali) incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - rilevare e prevenire frodi o attività criminali;
 - salvaguardare la sicurezza dei tuoi dati personali;
 - sviluppare e perfezionare le nostre politiche di gestione del rischio, i nostri modelli di rischio e le relative procedure, basandoci sulle informazioni contenute nella richiesta di convenzionamento o relative alla storia del rapporto contrattuale instaurato (laddove necessario);
5. conformarsi alle leggi e ai regolamenti applicabili, esercitare e tutelare i nostri diritti legali, prestare assistenza nella risoluzione delle controversie, elaborare e gestire la richiesta di convenzionamento (o personalizzare le tue offerte) utilizzando processi automatizzati e/o manuali

Comunicazione dei dati

Non comunichiamo i tuoi dati personali a nessuno, salvi i casi descritti di seguito. Possiamo comunicare i tuoi dati solo con il tuo consenso o secondo quanto richiesto o consentito dalle leggi applicabili o dal contratto, ad esempio:

- alle Autorità regolamentari, tribunali e agenzie governative, al fine di ottemperare a provvedimenti, requisiti normativi o legali e richieste da parte delle Autorità stesse o di forze dell'ordine;
- alle agenzie di recupero crediti e a consulenti legali esterni, per riscuotere eventuali tuoi debiti;
- ai nostri Fornitori di servizi, che prestano servizi per nostro conto;
- a terze parti come la tua banca;
- aziende del Gruppo American Express;
- a Partner commerciali. Tuttavia, non condivideremo i tuoi dati di contatto con i Partner commerciali per consentire loro di commercializzare autonomamente i loro prodotti o servizi a meno che tu non abbia fornito loro il tuo consenso per tale finalità. Potremo, invece, inviarti offerte dei nostri Partner commerciali con il tuo consenso. Laddove fruisce dell'offerta di un Partner commerciale e diventi suo cliente, tale Partner commerciale potrà inviarti comunicazioni promozionali autonome. In questo caso, dovrai prendere visione dell'Informativa Privacy del Partner e informarlo separatamente se non intendi più ricevere comunicazioni promozionali da quello in futuro;
- a qualsiasi terza parte da te autorizzata.

Trasferimento internazionale dei dati

Possiamo trasferire i tuoi dati al di fuori dell'Italia o dello Spazio Economico Europeo, ad esempio negli Stati Uniti (dove si trovano i nostri principali data center operativi) al fine di condurre il nostro business, elaborare transazioni e fornirti i nostri prodotti e servizi.

Indipendentemente dal luogo in cui trattiamo i tuoi dati, adotteremo le misure appropriate per garantire un livello adeguato di protezione anche in altri Paesi al di fuori dell'Italia o del SEE, compresi gli Stati Uniti. Si fa presente che i trasferimenti di dati all'interno del Gruppo societario American Express sono effettuati in conformità alle nostre Norme vincolanti di Impresa (Binding Corporate Rules), disponibili nella sezione riservata alla privacy del nostro sito web.

Sicurezza

Utilizziamo misure di sicurezza organizzative, amministrative, tecniche e fisiche per salvaguardare i tuoi dati e per garantire che questi siano elaborati in maniera tempestiva, accurata e completa. Chiediamo ai nostri Fornitori di servizi di salvaguardare i tuoi dati e di utilizzarli solo per gli scopi specificati.

Conservazione dei dati

Conserveremo i tuoi dati solo per il tempo necessario a gestire il rapporto di convenzionamento, a meno che non siamo tenuti a conservarli per periodi più lunghi in conseguenza di leggi, regolamenti o se necessario per la risoluzione di contenziosi o accertamenti giudiziari. Ad esempio, i tuoi dati personali saranno conservati da American Express per 10 anni dall'interruzione della relazione contrattuale per ottemperare ad obblighi antiriciclaggio. Qualora i tuoi dati non siano più necessari per esigenze legali o normative, oppure al fine di gestire la relazione contrattuale e fornirti i servizi da te richiesti, la nostra Società adotterà misure ragionevoli per distruggere tali dati in modo sicuro o per renderli definitivamente non identificabili. Per ulteriori informazioni su come conserviamo i dati personali, puoi contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO") – consultandone i riferimenti nella sezione "Quesiti o Reclami".

Accesso ai dati

Per accedere e verificare i dati, nonchè per modificarli o rimuoverli potrai contattare il Servizio Clienti Esercizi Convenzionati American Express al numero 800 919 019. Se lo desideri, puoi esercitare i tuoi diritti contattando direttamente l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it.

Diritti del Cliente

Hai il diritto di accedere, aggiornare, cancellare, modificare o correggere i tuoi dati personali. Più in particolare, hai il diritto di:

- revocare il consenso per l'utilizzo dei tuoi dati personali in qualsiasi momento, laddove il trattamento sia basato sul tuo consenso. Tuttavia, un eventuale mancato conferimento o revoca dei dati personali raccolti nel Modulo di Richiesta per Esercizi Commerciali, ovvero di altri dati personali eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale, potrà comportare l'impossibilità per la nostra Società di instaurare e/o proseguire, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale ovvero, dare seguito alle richieste pre-contrattuali;
- limitare e/o opporsi all'utilizzo dei tuoi dati;
- richiedere una revisione manuale di alcune attività di elaborazione dati automatizzata che influisca sui tuoi diritti;
- richiedere una copia dei tuoi dati personali detenuti dalla nostra Società;
- revocare il tuo consenso a ricevere comunicazioni di marketing da parte di American Express e delle Società del Gruppo. Se desideri esercitare i tuoi diritti puoi contattare l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo di Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it.

Scelte di marketing

Puoi scegliere il modo in cui desideri ricevere comunicazioni di marketing, incluso il marketing diretto, – tramite posta ordinaria, email, SMS o telefono. Se non desideri più ricevere comunicazioni di marketing da American Express e Società del Gruppo American Express, potrai contattare il Servizio Clienti Esercizi Convenzionati American Express al numero 800 919 019. Se scegli di non ricevere comunicazioni di marketing dalla nostra Società, la tua scelta sarà rispettata. Devi essere consapevole del fatto che, se scegli di non ricevere tali comunicazioni promozionali, talune offerte relative ai servizi che hai scelto potrebbero non raggiungerti.

Inoltre, continueremo a contattarti per tutto ciò che riguarda la gestione del rapporto di convenzionamento, il soddisfacimento delle tue richieste o per la gestione di promozioni o programmi cui ha scelto consapevolmente di partecipare.

Quesiti o reclami

Se intendi porre domande in merito alla presente informativa sulla privacy o al modo in cui vengono gestiti i tuoi dati puoi contattare il Responsabile della protezione dati della nostra Società all'indirizzo DPO-Europe@aexp.com.

Se vuoi sporgere reclamo puoi contattare l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo di Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it. Hai inoltre il diritto di contattare direttamente il Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA, Fax: (+39)06.69677.3785, Centralino telefonico: (+39) 06.696771 E-mail: garante@gdpd.it, Posta certificata: protocollo@pec.gdpd.

Glossario

American Express (noi, nostra Società) – American Express Payment Services Limited, Titolare del trattamento dei dati.
Dati personali – dati relativi a una persona fisica identificata o identificabile, come nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail e altre informazioni specifiche per tale persona quali dati demografici e informazioni sulle transazioni.
Fornitori di servizi – qualsiasi fornitore, terza parte e/o società che fornisce servizi o esegue operazioni per conto della nostra Società, come stampa, mailing e altri servizi di comunicazione (e-mail, mail diretta, ecc.), marketing, elaborazione dati e tecnologia in outsourcing, assistenza, recupero crediti, gestione delle campagne pubblicitarie.
Partner commerciali – terze parti con le quali operiamo e intratteniamo rapporti contrattuali in qualità di responsabili esterni del trattamento dati, oppure in qualità di titolari del trattamento, fornitori, partner di distribuzione.
Società del Gruppo American Express – qualsiasi società collegata, controllata, joint venture o comunque posseduta da American Express Company.



Aggiornato al mese di maggio 2018