

Privacyverklaring
kaarthouder



GEEN
moment
ZONDER

Wat is dit document?

Bij **American Express**® zetten wij ons in voor de bescherming van uw privacy. We willen dat u op de hoogte bent van de wijze waarop we gegevens over u verzamelen, gebruiken, delen en bewaren en de opties die u heeft als u onze producten of diensten aanvraagt.

We beschrijven in deze Privacyverklaring hoe American Express in zijn hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke gegevens over u verzamelt, gebruikt, deelt en bewaart in overeenstemming met **De Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016** (de Algemene Verordening Gegevensbescherming). Voor contactinformatie van onze Functionaris voor de Gegevensbescherming (Data Protection Officer), kunt u de sectie "Vraag of Klacht" raadplegen.

Indien u online met ons communiceert, is een aparte Online Privacyverklaring beschikbaar op americanexpress.nl. Hierin wordt beschreven hoe we in die context gegevens over u verzamelen, gebruiken, delen en bewaren. De gegevens die krachtens deze privacyverklaring verzameld worden, zullen gebruikt worden in combinatie met de gegevens die we online over u verzamelen. We vragen u daarom ook de Online Privacyverklaring te lezen.

We kunnen deze privacyverklaring zo nu en dan wijzigen. We zullen u, afhankelijk van het soort wijziging, via schriftelijke communicatie of via onze website americanexpress.nl informeren.

Verzamelde gegevens

Deze privacyverklaring beschrijft hoe wij (en onze **Dienstverleners**) gegevens over u verzamelen, gebruiken, delen en bewaren. Het soort gegevens dat we verzamelen hangt af van het product of de dienst die u aanvraagt of gebruikt. We verzamelen **Persoonsgegevens** over u:

- afkomstig van het aanvraagformulier voor een kaartrekening en andere documenten die u ons verstrekt;
- indien u producten, goederen of diensten aanvraagt of gebruikt (bijv. uw kaart gebruikt voor een transactie met een winkelier, bij de geldautomaat of om een reis te boeken);
- indien uw kredietwaardigheid gecontroleerd wordt bij kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus, inclusief persoonlijke en bedrijfsdocumenten (indien relevant) (bekijk voor meer informatie de sectie "Kredietinformatie- en Fraudepreventiebureaus");
- via uw communicatie met ons en het gebruik van uw kaartrekening (bijv. verstrekte telefoonnummers tijdens telefoongesprekken);
- afkomstig uit onderzoek, enquêtes of prijsvragen waaraan u meedoet of die u beantwoordt of marketingaanbiedingen waarvoor u zich aanmeldt; en
- afkomstig van derden, zoals in marketinglijsten die we rechtmatig verkregen hebben van **Zakelijke partners**.

Gebruik van gegevens

We gebruiken uw **Persoonsgegevens**: (i) indien dit nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst of naleving van een juridische verplichting (bijv. in het kader van due diligence die financiële instellingen moeten uitvoeren voordat een kaartrekening goedgekeurd wordt) (ii) voor onze rechtmatige belangen zoals het instellen, uitvoeren of verweer voeren tegen juridische vorderingen, om fraude te voorkomen en/of onze producten of diensten te verbeteren, of (iii) indien we uw toestemming hebben, zoals voor marketingdoeleinden. We gebruiken uw **Persoonsgegevens**, meer specifiek, voor het volgende:

- het leveren van producten en diensten, inclusief:
 - het verwerken van aanvragen voor onze producten, waaronder het nemen van een besluit over uw aanvraag;
 - het administreren en beheren van uw kaartrekening, zoals het goedkeuren van individuele transacties;
 - het communiceren met u via e-mail, sms of andere elektronische middelen, over uw rekeningen, producten en diensten, en om u te informeren over nieuwe functies en voordelen van de producten of diensten die u aangevraagd heeft;
 - het verzorgen en beheren van alle voordelen en verzekeringsproducten die bij de door u aangevraagde producten of diensten verstrekt worden;
 - het beantwoorden van vragen die u ons heeft gesteld en het afhandelen van uw verzoeken;
- het adverteren en verkopen van producten en diensten voor de **American Express Groep** en onze **Zakelijke partners**, inclusief:
 - het tonen van content dat aan de hand van uw voorkeuren gepersonaliseerd is;
 - het helpen vaststellen of u wellicht geïnteresseerd bent in nieuwe producten of diensten;
 - het communiceren van promoties en aanbiedingen aan u (via post, e-mail, telefoon, sms, internet of ander elektronische middelen) met betrekking tot producten en diensten waarin u wellicht geïnteresseerd bent of die vergelijkbaar zijn met uw bestaande American Express producten en diensten;
- het verbeteren van onze producten en diensten en uitvoeren van onderzoek en analyses, waaronder:
 - het krijgen van een beter begrip van onze klanten, hun behoeften, voorkeuren en gedrag;
 - het analyseren van de effectiviteit van onze advertenties, promoties en aanbiedingen;
 - het uitvoeren van testen (om beveiliging te garanderen en voor het bijwerken van onze systemen), gegevensverwerking, websitebeheer en IT-systeemondersteuning en ontwikkeling;
 - u in de gelegenheid te stellen om feedback te geven door onze producten en diensten en die van onze **Zakelijke partners** te beoordelen;
 - het vervaardigen van data-analyse, statistisch onderzoek en verslagen op een geaggregeerde basis;
 - het monitoren en/of opnemen van uw telefoongesprekken met onze **Dienstverleners** om voor een consistent serviceniveau (inclusief personeelstraining) en beheer van uw kaartrekening te zorgen;

- het beheren van fraude-, operationele en veiligheidsrisico's (met gebruik van geautomatiseerde processen en/of handmatige controles) inclusief:
 - het beoordelen en goedkeuren van individuele transacties, waaronder transacties die u via digitale kanalen gedaan heeft;
 - het detecteren en voorkomen van fraude of criminele activiteiten;
 - het waarborgen van de veiligheid van uw gegevens;
 - het ontwikkelen en verfijnen van ons beleid ten aanzien van risicobeheer, -modellen en -procedures die gebruikt worden bij de kaartaanvragen en het beheer van kaartrekeningen, vertrouwend op de informatie opgegeven tijdens uw aanvraag of met betrekking tot uw kredietwaardigheid en klantgeschiedenis (indien van toepassing);
 - het naleven van wet- en regelgeving, waaronder het instellen, uitvoeren of verweer voeren tegen juridische vorderingen en het bijstaan in geschillenbeslechting;
- het verwerken van uw aanvraag (of het personaliseren van uw aanbiedingen) voor onze producten en diensten (met gebruik van geautomatiseerde processen en/of handmatige controles) inclusief:
 - het beter inzicht krijgen in uw financiële omstandigheden en gedrag zodat we beslissingen kunnen nemen over hoe we uw bestaande rekeningen kunnen beheren en welke andere producten en diensten u kunnen worden aangeboden;

Gegevens delen

We delen uw **Persoonsgegevens** met niemand, behalve zoals hieronder beschreven. We delen uw **Persoonsgegevens** alleen met uw toestemming of zoals toegestaan door toepasselijke wetgeving, waaronder met:

- kredietinformatiebureaus en vergelijkbare instellingen om uw financiële omstandigheden te melden of hierover vragen te stellen en om uw schulden aan ons te melden (zie voor meer informatie de sectie "Kredietinformatie- en Fraudepreventiebureaus" hieronder);
- regelgevende instanties, gerechten en overheidsinstanties om te voldoen aan gerechtelijke bevelen, juridische of regelgevende vereisten en verzoeken van wetshandhavers;
- incassobureaus en externe juridische adviseurs om schulden betreffende uw kaartrekening te incasseren;
- onze **Dienstverleners**, regelgevende instanties, wetshandhavers, overheidsinstellingen en derden zoals uw bank, hypotheekverstrekkers en andere kaartverstrekkers;
- bedrijven binnen de **American Express Groep**;
- onze **Dienstverleners** die diensten voor ons verlenen en ons helpen uw kaartrekening te beheren en/of ons bedrijf te exploiteren;

- **Zakelijke partners**, inclusief Co-brand partners, om gezamenlijk of afzonderlijk producten en diensten aan u te verstrekken, leveren, aan te bieden, op maat te maken of te ontwikkelen. We zullen uw contactinformatie niet met **Zakelijke partners** delen met als doel dat die **Zakelijke Partners** hun eigen producten of diensten zonder uw toestemming aan u kunnen aanbieden. We kunnen u echter wel aanbiedingen namens hun met uw toestemming toesturen. Let op, als u gebruikmaakt van een door een **Zakelijke partner** aangeboden aanbieding en klant wordt van die **Zakelijke Partner**, kan deze u wel zelf communicatie toesturen. U dient in dit geval de privacyverklaring van die **Zakelijke partner** te lezen en hem te informeren of u toekomstige communicatie wilt ontvangen;
- iedere partij die goedgekeurd is door u, inclusief loyalty-partners die u gekoppeld heeft aan uw Membership Rewards-account (indien van toepassing) en afhankelijk van uw kaart, iedere partner binnen uw Rewards Programma waarbij u zich heeft aangemeld; of
- iedereen aan wie onze contractuele rechten zijn overgedragen of toegewezen.

Extra kaarthouders

Voordat u ons **Persoonsgegevens** van iemand anders verstrekt, waaronder **Extra kaarthouders**, dient u die persoon te vragen om deze privacyverklaring te lezen en te bevestigen dat hij/zij toestemming geeft voor het delen van zijn/haar gegevens met American Express en enige andere partij die in deze verklaring beschreven wordt.

De bepalingen van deze privacyverklaring zijn van toepassing op ieder door u goedgekeurde **Extra kaarthouder** om uw kaartrekening te gebruiken. Indien u toestemming heeft gegeven voor de uitgifte van een extra kaart:

- zullen we de gegevens van een **Extra kaarthouder** gebruiken om hun aanvraag te verwerken, hun kaart te verstrekken, de kaartrekening te beheren en te voldoen aan onze juridische of regelgevende verplichtingen;
- is het mogelijk dat de **Extra kaarthouder** uw **Persoonsgegevens** aan ons moet verstrekken ter verificatie van de identiteit als ze contact met ons opnemen over het activeren of gebruiken van hun kaart, het registreren voor online diensten en toegang tot nieuwe of bijgewerkte diensten en voordelen.

Het wordt **Extra kaarthouders** niet toegestaan om uw **Persoonsgegevens** te wijzigen tenzij u Extra kaarthouders toestemming heeft gegeven om dit te doen.

Kredietinformatie- en fraudepreventie-bureaus

We zullen uw **Persoonsgegevens** uitwisselen met kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus (waaronder het Nederlandse Bureau Krediet Registratie (BKR)). We kunnen **Persoonsgegevens** over u verkrijgen van deze bureaus, inclusief (indien relevant) over uw echtgenoot en ieder bedrijf waarin u betrokken bent (inclusief informatie over uw mededirecteuren of bedrijfspartners). Voor deze doeleinden kan u behandeld worden als financieel verbonden aan dergelijke personen ("financiële

partners”) en wordt u beoordeeld aan de hand van hun “verwante dossiers”. U moet er zeker van zijn dat u de toestemming van uw financiële partners heeft om informatie over hen bekend te maken.

Tijdens uw aanvraag

Als u de directeur van een bedrijf bent, zullen we een bevestiging vragen van kredietinformatiebureaus dat het woonadres dat u verstrekt heeft hetzelfde adres is als het geregistreerde adres bij het Handelsregister. Kredietinformatiebureaus leggen gegevens vast over uw bedrijf en zijn eigenaren en kunnen een lijst gaan bijhouden van de naam en het adres van uw bedrijf en zijn eigenaren, als deze nog niet voorhanden is.

Gedurende de tijd dat uw kaartrekening actief is

We zullen kredietinformatiebureaus blijven raadplegen voor het beheer van uw kaartrekening en dit omvat het opzoeken van verwante dossiers van uw financiële partners. Deze opvraging wordt niet ingezien of gebruikt door andere organisaties om uw kredietwaardigheid te controleren. We zullen ook kredietwaardigheidsonderzoek verrichten als u geld verschuldigd bent op uw kaartrekening (inclusief het contact opnemen met uw bank, hypotheekverstrekker of andere referentie die goedgekeurd is door u).

We kunnen kredietinformatiebureaus informeren wat het huidige saldo is op uw kaartrekening en berichten als u uw betalingsverplichtingen niet nakomt. Ze leggen deze gegevens vast in uw persoonlijk en zakelijk kredietdossier (naargelang van toepassing) en dit kan met andere organisaties gedeeld worden, zodat aanvragen van u en van een andere partij die financieel betrokken is bij u, beoordeeld kunnen worden in het kader van krediet of andere faciliteiten, voor risicobeheer en om fraude te voorkomen en debiteuren op te sporen. Als u niet terugbetaalt, kan dit uw kredietwaardigheid schaden. Documenten die met kredietinformatiebureaus gedeeld worden, blijven gedurende 7 jaar na sluiting van het dossier bewaard, ongeacht of deze voldaan werden.

We zullen uw **Persoonsgegevens** analyseren ten behoeve van het beheer van uw kaartrekening en om fraude of andere onwettige activiteiten te voorkomen. Wij en andere organisaties kunnen toegang krijgen tot uw **Persoonsgegevens** en deze gebruiken om fraude en witwassen te voorkomen, bijvoorbeeld:

- het controleren van gegevens op aanvragen voor verzekeringen, krediet en kredietgerelateerde of andere faciliteiten;
- het beheren van krediet, kredietgerelateerde accounts of faciliteiten en verzekeringspolissen;
- het verhalen van schulden; of
- het controleren van gegevens op aanvragen, voorstellen en claims voor alle soorten verzekeringen.

Wij en andere organisaties kunnen toegang krijgen tot de gegevens vastgelegd door fraudepreventiebureaus in andere landen en kunnen deze gebruiken.

U heeft recht op toegang tot uw **Persoonsgegevens** die in het bezit zijn van en gebruikt worden door kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus. Indien u hier gebruik van wilt maken of gegevens wenst te ontvangen van de Nederlandse kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus, dan kunt u

het telefoonnummer op de achterkant van uw kaart bellen. U kunt ook schrijven naar het volgende adres: American Express Europe S.A. (Ne, Postbus 7317, 1007 JH Amsterdam. Wij zullen u dan voorzien van namen en adressen van de instanties die wij hebben gebruikt.

Verdere informatie over hoe uw Persoonsgegevens kunnen worden gebruikt door kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus is beschikbaar op aanvraag.

Internationale overdracht van gegevens

We verwerken uw **Persoonsgegevens**, krijgen hiertoe toegang en dragen deze over via onze systemen in het Verenigd Koninkrijk en buiten de Europese Economische Ruimte (EER), zoals in de Verenigde Staten (waar onze grootste datacenters zich bevinden), om onze activiteiten uit te voeren, transacties voor buitenlandse aankopen te verwerken, uw kaartrekening te beheren of om u producten en diensten te verstrekken.

We zullen, ongeacht waar uw gegevens verwerkt worden, passende maatregelen treffen om voor een toereikende bescherming van uw gegevens in andere landen buiten het Verenigd Koninkrijk of de EER, inclusief de Verenigde Staten, te zorgen waar gegevensbeschermingswetgeving wellicht niet zo streng is als in het Verenigd Koninkrijk of de EER.

Let op, de overdracht van gegevens binnen de **American Express Groep** valt onder onze Binding Corporate Rules die beschikbaar zijn onder het onderdeel privacy op onze website.

Beveiliging

We gebruiken organisatorische, administratieve, technische en fysieke veiligheidsmaatregelen om uw **Persoonsgegevens** te beveiligen en ervoor te zorgen dat uw gegevens tijdig, accuraat en compleet verwerkt worden. We vereisen dat **Dienstverleners** uw **Persoonsgegevens** beschermen en uw **Persoonsgegevens** alleen gebruiken voor de door ons gespecificeerde doelen.

Het bewaren van gegevens

We bewaren uw **Persoonsgegevens** voor zolang als dit nodig is om de producten en diensten die u heeft aangevraagd te leveren, tenzij we op grond van wetgeving, regelgeving, een rechtsprocedure of regelgevende of onderzoeksdoeleinden gehouden zijn om dit langer te bewaren. Uw **Persoonsgegevens** worden bijvoorbeeld op grond van de fiscale bewaarplicht gedurende 7 jaar, nadat u uw kaartrekening gesloten heeft, door American Express bewaard. Als u in verzuim bent met betrekking tot uw kaartrekening en het saldo onbetaald blijft of hiervoor geen schikking getroffen is, in overeenstemming met eerlijke leningspraktijken en ons beleid ten aanzien van risico en schuld, kunnen deze gegevens gedurende een langere periode door ons bewaard worden en in overweging genomen worden als u in de toekomst een American Express-product aanvraagt.

Indien uw **Persoonsgegevens** niet langer nodig zijn voor juridische of regelgevende behoeften, om uw kaartrekening te beheren of om de door u aangevraagde producten en diensten te leveren, zullen we adequate stappen nemen om die gegevens op een veilige manier te vernietigen of deze permanent

te de-identificeren. U kunt voor meer informatie over onze gegevensbewaring contact opnemen met onze Functionaris voor de Gegevensbescherming - zie de sectie "Vraag of Klacht".

Toegang tot uw gegevens

We raden u aan om regelmatig te controleren of alle Persoonsgegevens die we van u hebben accuraat en bijgewerkt zijn. Indien u van mening bent dat gegevens die we over u houden incorrect of onvolledig zijn, kunt u ons vragen om deze gegevens te corrigeren of te verwijderen uit onze administratie. We raden u aan om naar americanexpress.nl te gaan, in te loggen en uw Persoonsgegevens bij te werken. U kunt ook contact opnemen met onze Functionaris voor de Gegevensbescherming - zie de sectie "Vraag of Klacht". Alle gegevens waarvan blijkt dat deze incorrect of onvolledig zijn worden onmiddellijk gecorrigeerd.

Uw rechten

U heeft het recht op toegang tot uw **Persoonsgegevens** en om deze bij te werken, te verwijderen, te wijzigen en te corrigeren. U heeft, meer specifiek, het recht:

- om uw toestemming voor ons gebruik van uw **Persoonsgegevens** te allen tijde in te trekken, indien onze verwerking gebaseerd is op uw toestemming;
- om het gebruik van uw **Persoonsgegevens** te beperken en/of om bezwaar te maken tegen het gebruik hiervan;
- een handmatige controle te verzoeken van bepaalde geautomatiseerde verwerkingsactiviteiten waar uw rechten beïnvloed worden; en
- een kopie te verzoeken van uw **Persoonsgegevens** die we houden.

Indien u uw rechten wilt uitoefenen of vragen heeft over hoe we uw **Persoonsgegevens** verwerken, kunt u contact opnemen met onze Functionaris voor de Gegevensbescherming – zie de sectie "Vraag of Klacht". U heeft ook het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl

Marketing keuzes

U kunt kiezen hoe u marketingcommunicatie wilt ontvangen, inclusief direct marketing – of u deze per gewone post, e-mail, sms en/of telefoon wilt ontvangen. Als u zich wilt afmelden voor het ontvangen van marketing van de **American Express Groep**, raden we u aan om naar americanexpress.nl te gaan, in te loggen en uw privacyvoorkeuren bij te werken. U kunt ook contact opnemen met onze Functionaris voor de Gegevensbescherming - zie de sectie "Vraag of Klacht" hieronder. Als u geen marketingcommunicatie van ons wilt ontvangen, dan respecteren we uw keuze.

Wees u zich ervan bewust dat als u ervoor kiest om dergelijke communicatie niet te ontvangen, dat bepaalde aanbiedingen verbonden aan de producten en diensten hierdoor beïnvloed kunnen worden.

We kunnen contact met u opnemen om ervoor te zorgen dat uw marketingvoorkeuren bijgewerkt zijn. We zullen ook met u blijven communiceren over het beheren van uw kaartrekening, het voldoen aan uw verzoeken of het vastleggen van aanbiedingen of programma's waaraan u deelneemt.

Vraag of Klacht

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over de wijze waarop American Express Groep omgaat met persoonsgegevens, dan kunt u het telefoonnummer op de achterkant van uw kaart bellen of contact opnemen met onze Functionaris voor de Gegevensbescherming via DPO-Europe@aexp.com. U kunt ook schrijven naar American Express Europe S.A., Postbus 7319, 1007 JH Amsterdam. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door American Express Europe S.A., dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Woordenlijst

American Express (we, wij, onze, ons) - American Express Europe S.A. zoals genoemd aan het begin van deze privacyverklaring.

American Express Groep - een gelieerde onderneming, dochtervennootschap, joint venture en ieder bedrijf dat in eigendom toebehoort aan of gecontroleerd wordt door American Express Company.

Zakelijke partners - derden waarmee we zakendoen en waarmee we een contractuele relatie hebben, zoals verwerkers, leveranciers, distributiepartners, Co-brand partners, verzekeringsmaatschappijen en reisdienstverleners en partijen die American Express-kaarten accepteren om voor uw goederen/ diensten te betalen (bijv. winkeliers).

Persoonsgegevens - alle gegevens met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon, zoals naam, adressen, telefoonnummer en e-mailadres en andere gegevens specifiek voor dat individu zoals demografische informatie en transactie-informatie.

Dienstverleners - iedere leverancier, derde partij en/of bedrijf die/dat diensten levert of namens ons bedrijfsactiviteiten uitvoert zoals drukwerk, mailingen en andere communicatiediensten (e-mail, direct mail, etc.), marketing, gegevensverwerking en uitbestede technologie, beheer, dienstverlening, verzameling, advertentiebeheer, auditors, consultants, accountants en professionele adviseurs.

Extra kaarthouder - andere personen die met uw toestemming een extra kaart op uw kaartrekening hebben.