

## DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

La présente Déclaration de Confidentialité décrit la façon dont nous pouvons, en tant que gestionnaire de données, traiter (collecter, utiliser et partager, etc.) des données à caractère personnel, c'est-à-dire toute information se rapportant à vous en tant que personne physique identifiée ou identifiable (« Données à caractère personnel ») conformément à la législation en vigueur.

### a) Quelles Données à caractère personnel traitons-nous ?

Nous pouvons traiter les Données à caractère personnel suivantes aux fins décrites ci-dessous :

Données à caractère personnel	Explication
Renseignements d'identification personnelle	Nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone (ligne directe et mobile)
Renseignements personnels	Âge, sexe, date de naissance, lieu de naissance, nationalité
Données électroniques d'identification	Adresse IP
Profession et compétences professionnelles	Emploi actuel, revenus
Numéros d'identification des pouvoirs publics	Numéro de registre national/numéro de sécurité sociale
Données d'identification financière	Identification et coordonnées bancaires, cartes de crédit et de débit
Données relatives à la santé	Santé physique et mentale, dossier médical, rapport médical, informations de diagnostic, thérapie, handicaps physiques, etc.
Informations judiciaires	Suspensions de violations criminelles ou de conspiration avec des malfaiteurs. Enquêtes ou actions légales (civiles ou pénales) ayant été menées à l'égard de la personne.
Enregistrement audio	Enregistrement audio (par exemple, conversation téléphonique)

### b) Comment collectons-nous vos Données à caractère personnel ?

Nous collecterons vos Données à caractère personnel, directement et indirectement, depuis les sources suivantes :

- du Formulaire de Demande pour le Compte Carte et autres formulaires que Vous Nous fournissez ;
- Des vérifications auprès d'agence d'évaluation du crédit et agences de prévention de la fraude le cas échéant ;
- De Vous-même, afin de gérer le Compte Carte et par Votre utilisation du Compte Carte ainsi que nos autres services y compris les Transactions effectuées à l'aide du Compte Carte avec des Commerçants ou des opérateurs de distributeurs automatiques ;
- D'études et de recherches statistiques ;
- De tierces parties, comme des listes marketing que Nous obtiendrons légalement.
- Via notre site internet (request forms, online contact forms, callback button, IFAQBOT).

Nous pouvons également obtenir des Données à caractère personnel grâce aux parties répertoriées à la section « Partage de Données » ci-dessous.

### c) Partage de données

Nous pouvons divulguer des Données à caractère personnel (lesquelles peuvent inclure des renseignements relatifs aux biens et/ou services que vous achetez) à :

- Des tiers traitant des transactions soumises par des Marchands sur le réseau Visa ou MasterCard où vous utilisez la Carte (partout dans le monde) ;
- Les parties qui distribuent la Carte ;
- Toute partie ayant reçu Votre approbation ;
- Nos opérateurs de traitement et fournisseurs ;
- Les fournisseurs des services et avantages associés au Compte de la Carte ;
- Les agences de recouvrement et les juristes aux fins de recouvrement des dettes sur Votre Compte Carte.
- Les parties qui acceptent la Carte pour le règlement des biens et/ou des services achetés par Vous ;
- Toute personne à qui Nous pouvons transférer nos droits contractuels ;
- Les autorités compétentes ; et
- Les agences d'évaluation du crédit et les agences de prévention de la fraude le cas échéant.

## d) À quelles fins traitons-nous vos Données à caractère personnel ?

Nous pouvons utiliser vos Données à caractère personnel, en ce compris lorsqu'elles sont cumulées ou combinées à d'autres Données à caractère personnel, aux fins suivantes :

### (i) Vous livrer nos produits et services

Ceci inclut :

- Le traitement des demandes pour Nos produits y compris le processus de décision relatif à l'acceptation de Votre demande ;
- Nous aider à mieux comprendre Votre situation et comportement financiers afin que Nous puissions prendre des décisions sur la façon de gérer le Compte Carte, comme le niveau de la limite des dépenses à Vous accorder ;
- Administrer et gérer le Compte Carte, y compris le traitement des Transactions que Vous effectuez sur le Compte Carte ;
- Communiquer avec Vous, y compris par courriel et SMS, à propos de tout Compte Carte, de tous produits et services que Vous détenez (notamment à des fins opérationnelles et au moyen d'alertes relative au Compte Carte) ;
- Vous donner des informations importantes concernant des mises à jour ou de nouvelles caractéristiques ;
- Répondre aux questions et répondre à Vos Requêtes ; et
- Administrer, maintenir et gérer tous les avantages ou les programmes d'assurance fournis avec la carte.

Nous pouvons utiliser des Données à caractère personnel en vue de préparer des rapports relatifs à l'utilisation du Compte de Carte pour des partenaires commerciaux tiers. Les rapports contiennent uniquement des données cumulées et rendues anonymes, et nous ne divulguons pas de Données à caractère personnel qui vous identifient.

**(ii) Améliorer Notre offre de produits et services et mener des recherches et des analyses.**

Ceci inclut :

- S'informer à Votre sujet et au sujet d'autres clients, y compris sur les besoins, les préférences et les comportements ;
- Analyser l'efficacité de publicités, promotions et offres de AIRPLUS INTERNATIONAL SA/NV ;
- Effectuer des tests (lorsque Nous mettons à jour nos systèmes), le traitement des données, l'administration du site Internet ainsi que le développement et le support des systèmes informatiques ;
- Mener des études de marché, y compris Vous donner l'opportunité de fournir des commentaires, des notes ou des critiques sur nos produits et services et ceux de nos partenaires commerciaux, y compris au moyen d'études portant sur les expériences de Transactions ; et
- Produire des analyses de données, des recherches et des rapports statistiques, y compris sur une base agrégée.

**(iii) Faire la publicité et commercialiser des produits et services de AIRPLUS INTERNATIONAL SA/NV, et ceux de ses partenaires commerciaux tiers (partenaires d'affaires incluant les sociétés du groupe, les partenaires de distribution, le partenaire de co-marque, les processeurs et fournisseurs, les prestataires de services et avantages associés au Compte Carte, et les partenaires qui acceptent la Carte).**

Cela inclura tous les points suivants (avec, au besoin, votre consentement obtenu au moyen d'un formulaire distinct) :

- L'envoi de promotions et d'offres par courriel, SMS, publipostage direct et via le télémarketing conformément aux préférences du Titulaire de Carte ;
- La personnalisation de Nos communications avec le Titulaire de Carte ;

Si vous souhaitez ne plus recevoir de communications de marketing de notre part ou de la part de nos partenaires commerciaux tiers (en ce compris les entreprises du groupe, partenaires de distribution, partenaires de marques conjointes, processeurs et fournisseurs, fournisseurs de services et d'avantages associés au Compte de Carte et partenaires acceptant la carte), veuillez prendre contact avec notre responsable de la protection des données (voir ci-dessous). Par ailleurs, nous vous contacterons de temps à autre afin de nous assurer que les Données à caractère personnel dont nous disposons à propos de vos préférences marketing sont actualisées.

**(iv) La gestion des risques se rapportant à Notre entreprise, y compris le risque de crédit, le risque de fraude et le risque opérationnel.**

i.

Ceci inclut :

- La prise de décision sur la façon dont Nous gérons les comptes spécifiques des clients, comme le niveau de limite des dépenses à accorder aux clients (le cas échéant) et si les Transactions doivent être approuvées ;
- Le développement des politiques de gestion des risques, les modèles et les procédures utilisés dans la gestion des comptes des clients et de Notre entreprise de manière générale ;
- Communiquer des Données à caractère personnel à des agences d'évaluation de crédit et à des agences de gestion des fraudes et en recevoir de leur part, le cas échéant.

Vos Données à caractère personnel peuvent également être utilisées à d'autres fins pour lesquelles vous accordez votre permission spécifique, ou dans des circonstances très limitées lorsque cette utilisation est requise par la loi (par ex. en vue de respecter les obligations légales de conservation ou les requêtes d'autorités compétentes), ou par ex. pour nous défendre contre des accusations et prévenir, détecter ou combattre la fraude.

Afin de remplir nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme international ainsi que l'exécution de sanctions financières, nous avons mis en œuvre un système de surveillance pour nos Titulaires de carte et leurs transactions, conformément à la Loi relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

## e) Consentement de Tiers

Si vous nous fournissez des Données à caractère personnel relatives à un tiers ou si vous achetez des biens et/ou services au nom d'un tiers, vous confirmez avoir informé ledit tiers et, au besoin, avoir obtenu son consentement en vue du traitement de ses Données à caractère personnel par nos soins et par des tiers, tel que décrit dans la présente Déclaration de Confidentialité.

## f) Marketing

Au besoin, nous pouvons, avec votre consentement obtenu au moyen d'un formulaire distinct :

- Accéder à et utiliser vos Données à caractère personnel et votre utilisation du Compte de Carte en vue d'identifier les biens et services qui pourraient vous intéresser ;
- Commercialiser des offres à Votre attention (par courrier postal, courriel, téléphone, SMS, via internet ou à l'aide de moyens électroniques) en relation avec des biens et des services qui sont semblables aux comptes, aux produits et services Visa/MasterCard que Vous détenez et qui, selon Nous, pourraient Vous intéresser ; et
- Commercialiser d'autres offres à Votre attention (par courrier postal, courriel, téléphone, SMS, via internet) en rapport avec d'autres produits et services qui, selon Nous, pourraient Vous intéresser.

Si vous souhaitez ne plus recevoir de communications de marketing de notre part, veuillez prendre contact avec notre responsable de la protection des données (voir ci-dessous). Par ailleurs, nous vous contacterons de temps à autre afin de nous assurer que les Données à caractère personnel dont nous disposons à propos de vos préférences marketing soient actualisées.

Les informations utilisées pour développer des listes de marketing peuvent être obtenues à partir :

- Du Formulaire de Demande ;
- Des Transactions effectuées à l'aide de la Carte avec les Commerçants ;
- Des études et recherches (qui peuvent impliquer, si autorisé, de Vous contacter par courrier, courriel, téléphone, SMS ou via Internet) ; et
- À partir de sources externes comme les Commerçants ou des organisations commerciales, dans la mesure permise par la Loi.

## g) Agence d'évaluation du crédit et de Prévention des fraudes

Nous pouvons échanger des Données à caractère personnel avec des agences d'évaluation de crédit. Nous pouvons communiquer à des agences d'évaluation de crédit le solde actuel de votre Compte et nous pouvons les informer, le cas échéant, du fait que vous ne respectez pas vos obligations de paiement à l'échéance. Elles enregistreront ces informations dans vos dossiers de crédit commercial et personnel (le cas échéant), et celles-ci pourront être partagées avec d'autres organisations dans le but d'évaluer des demandes émanant de Votre part et des demandes provenant de toute autre partie en association financière avec Vous, pour un crédit ou d'autres facilités, pour d'autres objectifs de gestion du risque et pour prévenir la fraude et dépister les débiteurs.

Nous pouvons effectuer des vérifications de crédit alors que Vous devez de l'argent sur le Compte de la Carte (y compris contacter votre banque ou tout autre arbitre approuvé par Vous).

Nous pouvons effectuer des vérifications, en ce compris, mais sans s'y limiter, des vérifications de crédit, dans la mesure autorisée par la loi, et analyser des Données à caractère personnel en vue de soutenir la gestion du Compte de Carte et de prévenir la fraude ou toute autre activité illégale.

Nous vérifierons vos renseignements auprès d'agences de prévention des fraudes. Si vous nous avez fourni des Données à caractère personnel fausses ou inexacts et que nous suspectons une quelconque activité illégale telle que la fraude ou qu'une fraude est identifiée, ces informations seront consignées et pourront être transmises aux agences de prévention des fraudes. Les forces de l'ordre peuvent accéder à ces informations et les utiliser.

Nous pouvons, ainsi que d'autres organisations, également accéder à ces Données à caractère personnel et les utiliser dans la mesure autorisée par la loi, en vue de prévenir la fraude et le blanchiment d'argent, par exemple en cas de :

- La vérification des détails sur les Formulaires de Demande pour une assurance, et des services de crédit ou autres ;
- La gestion du crédit, des comptes ou des facilités liés au crédit, et des politiques d'assurance ;

- Le recouvrement des dettes ;
- La vérification des informations sur les formulaires de demande, les propositions et les réclamations pour tous les types d'assurance ; où
- La vérification des coordonnées des candidats à un emploi et des employés.

Nous pouvons, ainsi que d'autres organisations, également accéder aux Données à caractère personnel d'autres pays enregistrées par les agences de prévention des fraudes et les utiliser.

Des informations complémentaires relatives à l'utilisation de vos Données à caractère personnel par les agences d'évaluation de crédit et agences de prévention des fraudes sont disponibles sur demande.

## h) Communications électroniques ou téléphoniques

Si Vous Nous contactez par des moyens électroniques, Nous pouvons enregistrer le numéro de téléphone ou l'adresse de protocole Internet associé(e) à ces moyens de communication.

Nous pouvons surveiller et/ou enregistrer des appels téléphoniques, soit Nous-mêmes, soit par le biais d'organisations de bonne réputation choisies par Nous, afin d'assurer des niveaux de service cohérents (y compris la formation du personnel) et le fonctionnement du Compte, afin d'aider, le cas échéant, au règlement des différends et pour Nous permettre d'assurer que Nous Nous conformons à nos obligations légales.

## i) Sur quelles bases légales traitons-Nous vos données à caractère personnel ?

### Nous devons répondre aux obligations légales

A titre d'illustration, nous traitons vos données à caractère personnel afin d'être en ligne avec la Loi sur la lutte contre blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, livre VII du code de droit Economique.

### Nous devons être capables d'estimer si Nous pouvons entrer en relation contractuelle avec Vous.

Avant de conclure un contrat, Nous devons être en possession de certaines données à caractère personnel dans le but de traiter la demande et de correctement estimer si le contrat peut être conclu et sous quelles conditions (procédure de décision relative à l'acceptation ou à la non-acceptation de votre demande).

### Nous devons être capables d'exécuter le contrat passé avec Vous.

Par exemple, nous traitons vos données à caractère personnel dans le but de Vous délivrer Nos produits et services et en particulier celui d'administrer, de gérer Votre Carte, en ce compris les Transactions que Vous allez effectuer avec Votre Carte, ainsi que de Vous contacter au sujet d'un Compte de Carte.

### Nous traitons les données à caractère personnel pour un intérêt légitime.

Nous nous réservons le droit de traiter vos données à caractère personnel pour la poursuite d'un intérêt légitime décrit ci-dessous, tout en vous garantissant que l'équilibre est maintenu avec les libertés et droits fondamentaux ainsi qu'avec votre droit à la protection de votre vie privée.

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel dans le but particulier d'améliorer nos produits et services et à des fins de recherches et d'analyse.

Si Vous avez des objections contre ce traitement, Vous pouvez exercer votre droit d'opposition.

### Nous traitons vos données à caractère personnel sur base de votre consentement.

## j) Transfert international de Données à caractère personnel

Nous pouvons entreprendre toutes les actions ci-dessus en dehors de la Belgique et de l'Espace économique européen (EEE). Le cas échéant, nous appliquons toujours le même niveau de protection de vos Données à caractère personnel que celui en vigueur dans l'EEE.

Dès lors, si ces pays n'appliquent pas un niveau de protection adéquat pour la Commission européenne, nous garantissons que nous offrirons un niveau de protection adéquat pour vos Données à caractère personnel en respectant les clauses contractuelles types de l'UE ou tout autre mécanisme assurant que vos Données à caractère personnel soient transférées dans un environnement sécurisé.

Lorsque des transferts ont lieu au sein de notre Groupe, ceux-ci sont régis par des contrats garantissant un niveau de protection correspondant à celui de votre pays d'origine.

## k) Sécurité

Nous utilisons des technologies de pointe et des pratiques bien définies en matière de personnel afin de nous assurer que vos Données à caractère personnel soient traitées de manière rapide, exacte, exhaustive et sécurisée. Le traitement de vos Données à caractère personnel sera effectué selon des méthodes manuelles et automatisées. Par ailleurs, afin de préserver l'efficacité et la sécurité de ces systèmes, politiques et procédures, nous pouvons de temps à autre traiter vos Données à caractère personnel à des fins de tests internes.

Les personnes qui ont accès à vos Données à caractère personnel sont liées par un devoir de confidentialité strict et sont tenues de respecter toutes les exigences techniques en vue d'assurer la confidentialité de vos Données à caractère personnel et la sécurité des systèmes dans lesquels elles sont enregistrées. Elles sont tenues de respecter une politique d'intégrité particulière et de suivre différentes formations.

En vue de traiter vos Données à caractère personnel, nous travaillons parfois avec des processeurs situés en Belgique ou à l'étranger. Il s'agit de personnes/entités traitant vos Données à caractère personnel pour notre compte en vertu d'un contrat bilatéral incluant les dispositions et obligations de la Déclaration de Confidentialité.

## l) Conservation de Données à caractère personnel

Nous traitons vos Données à caractère personnel uniquement aux fins décrites ci-dessus. Si toutes les fins relatives à vos Données à caractère personnel disparaissent, nous effaçons celles-ci ou les rendons anonymes.

Nous ne conservons pas vos Données à caractère personnel plus longtemps que pour les fins décrites dans la présente Déclaration de Confidentialité, ou nous les conservons aussi longtemps que nous le jugeons approprié en vue de respecter nos obligations légales conformément à la loi en vigueur.

## m) Vos droits

### Accès à vos Données à caractère personnel

Vous avez le droit de demander une copie des Données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet. Si vous souhaitez obtenir une copie de vos Données à caractère personnel, en tout ou en partie, veuillez vous adresser au responsable de la protection des données (voir ci-dessous). Comme la loi nous y autorise, nous pouvons pour cela facturer des frais réduits.

### Correction de Données à caractère personnel inexactes

Si vous pensez que les Données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet sont erronées, incomplètes, non pertinentes ou traitées d'une manière qui enfreint une disposition légale, vous pouvez nous demander de corriger, de compléter, d'effacer ou de bloquer ces Données à caractère personnel dans nos registres. Veuillez prendre contact avec le responsable de la protection des données (voir ci-dessous). Toute Donnée à caractère personnel s'avérant erronée, non pertinente ou incomplète sera corrigée rapidement.

### Suppression de Données à caractère personnel

Si vous pensez que nous traitons certaines de vos Données à caractère personnel de manière injustifiée, vous pouvez exiger que vos Données à caractère personnel soient effacées. Nous accèderons à votre requête, sauf si une disposition légale nous impose de conserver ces Données à caractère personnel ou si cette conservation est nécessaire,

par exemple, en vue d'une défense en justice.

**Droit d'objection à une utilisation spécifique de vos Données à caractère personnel**

Si vous n'acceptez pas la manière dont nous traitons certaines de vos Données à caractère personnel sur la base d'intérêts légitimes, vous avez le droit de vous y opposer. Nous accèderons à votre requête, sauf en cas de raison impérieuse. Dans le cadre du marketing direct, nous accèderons toujours à votre requête.

**Limitation de l'utilisation de Données à caractère personnel**

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos Données à caractère personnel lorsque ledit traitement s'avère illicite et que nous nous opposons à la suppression des Données à caractère personnel (par exemple, lorsque nous n'avons plus besoin de Données à caractère personnel en vue du traitement, mais qu'elles nous sont toujours nécessaires en vue de trouver, d'exercer ou de défendre nos droits légaux).

**Droit à la portabilité de Données à caractère personnel**

Vous avez le droit de demander le transfert, à un tiers ou à vous-même, des Données à caractère personnel que vous nous avez communiquées. Nous accèderons à cette requête dans les limites autorisées par la législation en matière de protection des données.

**Droit de retrait du consentement**

Si nous vous demandons votre consentement en vue d'un traitement spécifique, vous êtes libre de le retirer gratuitement et à tout moment par la suite.

## **n) Modifications apportées à cette déclaration de confidentialité**

Nous sommes en droit de changer toute disposition de la présente déclaration à tout moment. Nous pouvons, mais ne sommes pas obligés de, Vous informer à l'avance de tels changements en accord avec à la section « Communication » du Contrat que Nous avons avec Vous ou par publication sur notre site Web.

## **o) Requête ou plainte**

En cas de requête ou de plainte en lien avec les Données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet, veuillez écrire au responsable de la protection des données (voir ci-dessous).

## **p) Responsable de la Protection des données**

Si vous avez des questions à propos de la protection de vos Données à caractère personnel et plus particulièrement à propos de la présente Déclaration de Confidentialité, ou si vous souhaitez exercer vos droits ou formuler une plainte, vous pouvez prendre contact avec le responsable de la protection des données par écrit à AIRPLUS INTERNATIONAL SANV, Responsable de la protection des données, ou en nous envoyant un e-mail auprès de notre Service Clientèle (avec la mention 'DPO' dans le sujet).

## **q) Droit d'introduire une plainte**

Si vous avez une plainte concernant le traitement de vos Données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec la Commission de la Protection de la Vie privée (prochainement Autorité de Protection des Données) par courrier (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles), par courriel (commission@privacycommission.be) ou par téléphone (+32 2 274 48 00).