

Déclaration de protection des données

Mai 2023
Factsheet NR



Table des matières

1. Champ d'application	3
2. Enregistrement de l'appli Credit Suisse TWINT	3
3. Paiement avec l'appli Credit Suisse TWINT	3
4. Utilisation de plusieurs applis TWINT	4
5. Enregistrement de cartes physiques	4
6. Utilisation d'offres de Mobile Marketing	5
7. Collecte et utilisation des données pour l'amélioration de l'appli Credit Suisse TWINT	5
8. Marketing personnalisé des conditions générales	5
9. Google Analytics	6
10. Offres de tiers	6
11. Recours à des tiers	7
12. Divulcation de données	7
13. Conservation et suppression	7
14. Droit à se renseigner et à être informé	8

1. Champ d'application

En ce qui concerne l'acquisition, l'enregistrement, l'utilisation et tout autre traitement de données personnelles, Credit Suisse (Suisse) SA (ci-après la «banque») est soumise à la législation suisse sur la protection des données (en particulier à la Loi fédérale sur la protection des données, LPD, et à l'Ordonnance relative à la Loi fédérale sur la protection des données, OLPD) ainsi qu'aux autres lois applicables. La présente déclaration de protection des données régit le traitement des données et la circulation des données lors de l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT.

2. Enregistrement de l'appli Credit Suisse TWINT

Afin de pouvoir participer au système TWINT et procéder à des paiements, le client doit être enregistré auprès de TWINT. À cet effet, le numéro de téléphone du terminal employé pour l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT et la date de naissance du client sont transmis à TWINT SA. Afin que les paiements du client puissent être traités dans le système TWINT, le client doit également être enregistré dans le système TWINT lors de son inscription à l'appli Credit Suisse TWINT. Le client a la possibilité de recourir à des services à valeur ajoutée. S'il opte pour l'utilisation d'offres de tiers («opt-in») (voir le [chiffre 10](#) ci-dessous), les données supplémentaires suivantes sont transmises à TWINT SA: nom, adresse et sexe du client.

3. Paiement avec l'appli Credit Suisse TWINT

Si le client souhaite effectuer un paiement via l'appli Credit Suisse TWINT à un POI (point d'interaction) dans un commerce (physique ou en ligne) (ci-après «commerce»), une connexion entre l'appli Credit Suisse TWINT du client et le commerce correspondant est établie dans le système TWINT.

L'établissement concret de la connexion entre le POI et l'appli Credit Suisse TWINT diffère selon le type de POI:

- a) À la caisse d'un magasin:
 - au moyen d'un terminal TWINT, un dispositif technique installé au POS (point de vente), qui établit la connexion avec le terminal mobile du client ou l'appli Credit Suisse TWINT; ou
 - par la saisie d'un code affiché au POS ou le scannage d'un code QR;
- b) Sur Internet: par la saisie d'un code affiché dans la boutique en ligne ou le scannage d'un code QR;
- c) Par le biais de l'établissement automatique de la connexion en cas de paiement répété via TWINT par le client enregistré dans la boutique en ligne, à l'initiative du client;
- d) Aux distributeurs automatiques: comme à la caisse d'un magasin (voir a) ci-dessus);
- e) Dans une appli: par le biais de l'établissement automatique de la connexion à l'initiative du client;
- f) Via Fonctions partenaires par un clic sur un cas d'application Fonctions partenaires et affichage subséquent de la boutique en ligne du commerçant partenaire.
- g) Paiements internationaux (voir la définition au ch. 1.1 des conditions d'utilisation): saisie d'un code affiché dans le POS, scan d'un code QR ou utilisation de la fonction Merchant Scan. Pour ce faire, le client ouvre la rubrique correspondante («Payer à l'étranger») dans la rubrique Fonctions partenaires. Un code-barres s'affiche que le commerçant peut scanner afin de déclencher le paiement. En règle générale, pour les paiements internationaux, les données du client sont transférées et traitées sous une certaine forme, afin que les systèmes de paiement étrangers et l'Association européenne des systèmes de paiement mobile, en tant qu'intermédiaire, ne puissent pas déduire l'identité du client.

Le POI signale au système TWINT le montant à percevoir. Le système TWINT envoie ensuite une sommation de paiement à l'appli Credit Suisse TWINT du client. Le client peut ajuster les limites de montant proposées par la banque et enregistrées en conséquence pour les paiements effectués automatiquement sans saisie de code NIP ni d'aucun autre élément de sécurité. Les réglages effectués peuvent être de nouveau modifiés à tout moment. Pour les paiements internationaux, une confirmation est nécessaire dans tous les cas.

Après validation du paiement par le client, le montant concret est prélevé sur le compte indiqué par le client dans l'appli Credit Suisse TWINT auprès de la banque. Si une carte de crédit a été saisie dans l'appli Credit Suisse TWINT pour le prélèvement des montants, le débit correspondant figure sur le relevé de carte de crédit. Ces transactions reportées sur le relevé de carte de crédit comportent la mention «Credit Suisse TWINT» ou une mention similaire signalant qu'elles ont été effectuées avec l'appli Credit Suisse TWINT. Aucune autre information sur la transaction initiale n'apparaît sur le relevé de carte de crédit. Il faut contacter la banque pour toute question concernant ces transactions.

Le montant total de l'achat, la date de l'achat et le lieu du POI où le paiement a été effectué et le nom du commerçant sont enregistrés auprès de la banque. En tant qu'émetteur des cartes de crédit du Credit Suisse, Swisscard AECS GmbH ne possède pas ces informations. Le système TWINT crée un crédit au bénéfice du commerce, et le crédit est transféré sur le compte du commerce. Pour les paiements internationaux, le système de paiement étranger concerné et l'European Mobile Payment Systems Association, en tant qu'intermédiaire, sont par ailleurs impliqués.

La banque, l'émetteur des cartes de crédit (Swisscard AECS GmbH) ou TWINT SA ne reçoivent aucune information sur le contenu du panier de marchandises, sauf si le transfert des informations a été convenu avec le client (voir les [chiffres 5](#) et [6](#) cidessous).

La banque, l'émetteur des cartes de crédit (Swisscard AECS GmbH) ou TWINT SA ne transmettent des informations personnelles au commerce impliqué ou à des tiers que si la transmission de ces données a été convenue avec le client (voir les [chiffres 5](#) et [6](#) ci-dessous).

4. Utilisation de plusieurs applis TWINT

En plus de l'appli Credit Suisse TWINT, le client peut également installer sur son terminal et utiliser des applis TWINT d'autres prestataires. Le client prend acte du fait et accepte que des coupons, cartes de fidélité et autres offres contenus dans l'une de ses applis TWINT puissent également être visibles dans une autre de ses applis TWINT.

Les données requises à cet effet sont conservées de façon centralisée dans le système TWINT, qui est exploité par TWINT SA. Cela ne donne lieu à aucun échange de données personnelles du client entre les différents émetteurs d'applis TWINT.

5. Enregistrement de cartes physiques

Le client a la possibilité d'activer des cartes physiques et purement numériques de divers commerces directement dans l'appli Credit Suisse TWINT. Pour ce faire, il doit procéder à certains réglages et saisies prescrits par les descriptifs et guides correspondants. Par l'activation d'une carte physique dans l'appli Credit Suisse TWINT, le client donne son consentement exprès à l'utilisation de la carte physique. Celle-ci sera par conséquent incluse automatiquement dans le processus de paiement avec l'appli Credit Suisse TWINT, dans la mesure où cela est techniquement rendu possible par l'émetteur de carte physique concerné. Le client peut à tout moment désactiver l'utilisation de la carte physique dans l'appli Credit Suisse TWINT.

Si une carte physique est activée dans l'appli Credit Suisse TWINT, qu'un paiement est effectué avec l'appli Credit Suisse TWINT et que le client utilise une offre avec la carte physique (points, rabais, etc.), alors l'émetteur de la carte physique ou les prestataires mandatés par celui-ci reçoivent lors de l'utilisation électronique de la carte physique les mêmes données que si le client montrait physiquement la carte.

TWINT SA transmet au commerce ou aux tiers mandatés par celui-ci le numéro d'identification de la carte physique et, selon la carte physique utilisée, également des données de base concernant le paiement telles que l'horodatage, le montant et les avantages obtenus du fait de l'utilisation de la carte physique tels que les rabais ou points. L'utilisation de ces données par le commerce impliqué dans le cas spécifique se limite exclusivement à la relation contractuelle entre le client et le commerce ou respectivement entre le client et le tiers lié au commerce. Par conséquent, le commerce est seul responsable du traitement conforme au contrat des données du client ainsi que de l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires, toute responsabilité de la banque étant exclue.

6. Utilisation d'offres de Mobile Marketing

Afin que le client puisse bénéficier automatiquement d'offres consistant p. ex. en l'octroi d'un rabais lors de l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT, des données doivent être échangées entre le système TWINT et le commerce impliqué. Les données transmises dépendent du système dans lequel l'offre est utilisée et le rabais ou respectivement l'avantage pécuniaire est calculé.

Lors de l'utilisation d'offres dans le système du commerce, TWINT SA transmet au commerce le numéro d'identification de l'offre. Le commerce calcule l'éventuel rabais ou avantage pécuniaire pour le client. Le commerce reçoit en l'occurrence les mêmes informations que si le client présentait physiquement le numéro d'identification de l'offre, p. ex. sous la forme d'un code à barres.

Lors de l'utilisation d'offres dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT et communiqué au commerce, afin qu'il puisse traiter l'avantage dans son système (p. ex. déduction d'un rabais).

Des données supplémentaires relatives au client (p. ex. détails du panier lors d'un achat du client, sur la base desquels des offres peuvent être utilisées dans le système TWINT) ne sont collectées et/ou transmises dans ce cadre que si cela a été convenu dans le contrat conclu séparément entre le commerce et le client. Dans ce cas, le commerce est seul responsable du traitement conforme au contrat des données du client ainsi que de l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires, toute responsabilité de la banque étant exclue.

7. Collecte et utilisation des données pour l'amélioration de l'appli Credit Suisse TWINT

TWINT SA collecte et utilise des données pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT. Il s'agit à ce propos, d'une part, des données auxquelles l'appli Credit Suisse TWINT est autorisée à accéder conformément aux réglages du client sur le terminal (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et, d'autre part, des données techniques et des informations recueillies dans le cadre de l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT.

TWINT SA ne transmet jamais ces données personnelles à un commerce ou à des tiers sans le consentement exprès du client dans l'appli Credit Suisse TWINT, mais les utilise exclusivement pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT.

8. Marketing personnalisé des conditions générales

Le client accepte expressément que ses données de transaction soient évaluées à des fins de marketing et de publicité et, par conséquent, que son comportement d'utilisation soit analysé. Il s'agit notamment des données et des informations relatives au commerçant, au moment, au type et au montant des transactions effectuées avec l'application Credit Suisse TWINT. En outre, les offres que le client consulte, active et utilise dans l'application TWINT sont également saisies et évaluées. La banque n'a pas accès au contenu du panier du client et n'évalue en conséquence pas ces données. L'analyse du comportement d'utilisation et des

éventuelles données complémentaires a pour objectif de présenter au client des offres et des publicités relatives aux produits et services liés à TWINT AG qui pourraient l'intéresser. Les offres de tiers qui ne sont pas liés à la banque sont uniquement présentées au client si celui-ci a donné son consentement à ce sujet.

9. Google Analytics

TWINT SA utilise le Google Analytics Software Development Kit (SDK) de Google Inc. («Google») pour analyser le comportement d'utilisateur des clients afin d'optimiser en permanence les applis TWINT et de les adapter encore mieux aux besoins des utilisateurs.

Le client a la possibilité de désactiver à tout moment la collecte et la transmission de données d'utilisation à Google dans les réglages de l'appli Credit Suisse TWINT.

Les informations collectées par le SDK concernant l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT sont transmises de façon anonymisée aux serveurs de Google aux États-Unis et y sont enregistrées. Cela inclut notamment les informations suivantes:

- a) l'ID Analytics (valeur aléatoire à partir de laquelle TWINT SA, mais pas Google, peut identifier le client);
- b) l'ID du client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et qui permet à Google de résumer les événements envoyés dans une session de l'appareil, mais qui ne permet pas de tirer des conclusions au sujet de l'appareil de l'utilisateur);
- c) les données clés de l'appareil (marque, type, écran, mémoire);
- d) les informations relatives à la plate-forme ou au système d'exploitation (p. ex. la version d'iOS et d'Android);
- e) la version de l'appli Credit Suisse TWINT installée;
- f) éventuellement le type et la version du navigateur Web utilisé;
- g) l'adresse IP partielle de l'ordinateur accédant à l'appli, c'est-à-dire qu'au moins trois chiffres de l'adresse IP sont effacés afin d'empêcher tout rapprochement avec un utilisateur spécifique.

Ces données sont analysées par Google pour créer des rapports sur l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT et pour fournir d'autres services relatifs à l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT.

Google transmettra éventuellement ces informations à des tiers dans la mesure où cela est autorisé par la loi ou si ces tiers sont mandatés par Google pour traiter ces données. En aucun cas, Google ne mettra l'adresse IP du client en relation avec d'autres données de Google. Les adresses IP sont anonymisées avant leur transfert à Google (voir ci-dessus), ce qui rend impossible toute attribution à un client.

10. Offres de tiers

Le client peut donner son accord explicite («opt-in») à la banque pour recevoir des offres de tiers dans l'appli Credit Suisse TWINT et pour pouvoir les activer et en faire usage (voir le chiffre 3.1.1 des conditions d'utilisation). Par l'opt-in, le client accepte aussi expressément que TWINT SA puisse collecter et analyser des données pour la diffusion personnalisée d'offres de tiers.

Ce consentement peut être donné («opt-in») ou retiré («opt-out») à tout moment par le client, sur demande expresse au moment de l'installation de l'appli Credit Suisse TWINT ou en modifiant par la suite les réglages dans l'appli Credit Suisse TWINT. Seul l'opt-in permet à TWINT

SA de mettre à la disposition du client des offres de tiers correspondant parfaitement à ses intérêts personnels. Sans opt-in, le client ne reçoit plus d'offres de tiers.

En outre, même dans le cas d'un opt-in par le client, TWINT SA ne divulgue aucune donnée personnelle du client aux commerces ou tiers impliqués, à moins qu'une telle divulgation dans l'appli Credit Suisse TWINT ait été convenue avec le client (voir les [chiffres 5](#) et [6](#) ci-dessus). En l'absence d'une telle convention, les commerces impliqués n'ont accès qu'à des données anonymisées.

11. Recours à des tiers

Le client accepte expressément que la banque et TWINT SA fassent appel à des tiers en Suisse et à l'étranger (p. ex. à des prestataires de services de développement et/ou d'exploitation de l'appli Credit Suisse TWINT) pour fournir leurs services, et que des données de clients soient ainsi transmises dans la mesure nécessaire pour la fourniture des services. La banque et TWINT SA sont tenues de sélectionner, d'instruire et de contrôler soigneusement les tiers impliqués. Le tiers n'est autorisé à utiliser les données que conformément à la présente déclaration de protection des données et sur mandat de la banque. L'utilisation des données par le tiers à des fins propres est interdite.

12. Divulcation de données

La banque a le droit de divulguer des données en rapport avec TWINT (p. ex. soldes et données de transactions) dans les cas suivants:

- a) en vue de remplir des obligations de renseignement légales ou convenues par contrat avec TWINT AG ou avec d'autres parties participant au système TWINT;
- b) en relation avec les transactions mandatées par le client à des destinataires situés sur le territoire national, en Allemagne et en Autriche;
- c) en vue du recouvrement de créances de la banque;
- d) dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire à laquelle la banque est associée;
- e) sur injonction des autorités, ou dans la mesure où il existe une quelconque obligation de divulgation.

La banque est autorisée à transmettre à TWINT SA toutes les données dont cette dernière a besoin pour l'exploitation du système TWINT en sa qualité d'exploitante. Cela inclut notamment des données de transaction et de base, mais aussi des données relatives à l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT par le client, telles que décrites dans la présente déclaration de protection des données.

13. Conservation et suppression

Les données communiquées à TWINT SA lors de l'inscription sont conservées dans le système TWINT jusqu'à 12 mois après la suppression de l'appli Credit Suisse TWINT.

Si l'appli Credit Suisse TWINT n'a pas été utilisée pendant 24 mois, cela vaut résiliation du présent contrat par le client, et tous les coupons, cartes de fidélité et autres offres activés dans le système TWINT sont anonymisés ou définitivement supprimés et ne peuvent plus être utilisés par le client.

Si le client renonce ultérieurement aux offres de tiers (opt-out), tous les coupons, cartes de fidélité et autres offres activés dans le système TWINT sont anonymisés ou définitivement supprimés 6 mois après l'opt-out et ne peuvent plus être utilisés par le client.

Sont dans tous les cas exemptées d'une suppression ou anonymisation toutes les données qui doivent être conservées plus longtemps pour satisfaire à des obligations de conservation (archivage légal, obligation édictée par les autorités de surveillance de la banque).

14. Droit à se renseigner et à être informé

Pour toute question concernant le traitement des données personnelles, le client peut contacter la banque au 0800 800 488*.

* Veuillez noter que les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées. Lorsque vous nous appelez, nous considérons que vous acceptez tacitement cette pratique.