

LSI  
 Monsieur  
 François Charlet



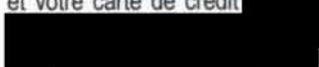
Zurich, le 22 juin 2015

## Demande de renseignements

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre courrier du 21 mai 2015. Suite à votre demande nous avons le plaisir de vous communiquer les renseignements :

Viseca Card Services SA dispose des catégories de données et des données vous concernant suivantes:

- Vos données de base (nom, adresse, date de naissance, nationalité), informations sur votre relation client et votre carte de crédit   
 Ces données ont été fournies par vous-même respectivement par votre banque (voir annexe 1, captures d'écran du système client).
- La correspondance entre vous et Viseca Card Services SA (e-mails, courriers, par ex.).
- La liste des événements en lien avec le contrat de carte et des contacts éventuels y afférents (p. ex. demandes, correspondance, mutations et examens associés, transactions douteuses et avis en ce sens (voir annexe 2, contacts CRM). Ces données ont été fournies par vous-même respectivement la banque ou nous avons collectées ou générées ces données nous-mêmes.
- Vos données de transactions, c.-à-d. les paiements effectués avec votre carte de crédit (les informations incluent le point d'acceptation de la carte, le montant de la transaction, le moment de la transaction), ainsi que les factures et documents concernant le traitement des paiements. Ces données sont identiques à celles qui vous sont présentées avec le décompte de carte mensuel. Ces données découlent de l'exécution du contrat de carte.
- Les données sur les transactions qui sont contrôlées dans le cadre de la prévention des transactions par carte abusives. Sont affichés le numéro de carte, le type d'événement, le lieu de la transaction et le statut du contrôle (voir annexe 3, captures d'écran Traitement de la fraude).
- La note de solvabilité (Riskscore) pour examen des risques de crédit. La note de solvabilité est un chiffre compris entre 1 et 6, une note de 1 ou 2 signifiant une très bonne solvabilité. Elle est calculée par la Viseca Card Services SA à partir de diverses informations, telles que votre comportement en matière de paiement avec la carte de crédit, de même que les risques identifiés à partir des examens de la capacité de risque (p. ex. par la centrale d'information de crédit (ZEK) et le centre de renseignements sur le crédit à la consommation (IKO)). Vos « Riskscores » (cote de risque) des 24 derniers mois sont indiqués dans l'annexe « Risk Score » (ACL 1-24, cf. annexe 4, Risk Score History).
- Les données concernant les informations sur des nouveaux produits ou des campagnes publicitaires qui vous ont été envoyées (cf. annexe 5, DBM\_Contacts).

Nous avons joint les extraits des données enregistrées tels qu'indiqués précédemment. Nous avons renoncé à envoyer les décomptes mensuels des transactions (données de transaction) effectuées avec votre carte de crédit dans la mesure où vous les avez déjà reçus et qu'il vous est loisible de les consulter sous forme électronique par le biais du service en ligne MyAccount. Nous renonçons également à vous transmettre à nouveau la correspondance qui vous été envoyée (lettres, e-mails), supposant que vous ne souhaitez pas la recevoir à nouveau en copie. Si vous avez à nouveau besoin de cette correspondance, nous pouvons volontiers, à votre demande, vous en délivrer une copie contre paiement des frais occasionnés.

Les données traitées par Viseca Card Services SA sont des données personnelles et, le cas échéant, des profils de personnalité (profils de client, de consommateur et de préférences). Viseca Card Services SA ne traite pas de données sensibles concernant votre personne. Les banques de données appartiennent à Viseca Card Services SA.

Chez Viseca Card Services SA, le traitement des données a pour but de garantir une exploitation sécurisée et fiable en vue de l'exécution des contrats de cartes de crédit et PrePaid, d'une part. Cela inclut le traitement des paiements, le contrôle de la solvabilité, ainsi que le traitement des données visant à identifier et prévenir les fraudes. D'autre part, les données sont également traitées pour le développement d'éventuels produits et services supplémentaires de Viseca Card Services SA auxquels les titulaires de carte pourraient s'intéresser (voir chiffre 10 des Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit et PrePaid de Viseca Card Services SA, version 01/2011 et les informations sur la protection des données chez Viseca Card Services SA sur <http://www.viseca.ch/Protection-des-donnees>). Les données sont traitées à des fins de marketing pour déterminer les préférences des clients et les segments correspondants. Elles sont principalement utilisées dans le cadre du programme bonus surprise pour la participation à ce programme. Le traitement des données dans le programme bonus surprise a pour but de permettre la gestion d'un programme bonus et de pouvoir proposer des primes/offres adaptées aux intérêts des titulaires de carte participant au programme bonus surprise (voir «Conditions particulière de participation au programme bonus surprise», version 11/2013). Vous trouverez des informations complémentaires sur le traitement des données dans le cadre du programme bonus sur le site Internet [www.surprise.ch/protection-des-donnees](http://www.surprise.ch/protection-des-donnees).

Pour traiter les données, Viseca Card Services SA se fonde sur les Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit et PrePaid de Viseca Card Services SA que vous avez acceptées de même que sur les conditions spéciales des différents produits et services (p. ex. pour le programme bonus surprise, le service en ligne MyAccount, les services mobiles ou d'autres services supplémentaires) auxquelles vous avez respectivement consenti. En outre, Viseca Card Services SA se fonde sur les dispositions légales applicables (code des obligations, loi sur la protection des données, loi sur le blanchiment d'argent, par exemple). En général, les données sont conservées pendant 10 ans.

Les transmissions de données (communication de données) sont effectuées, le cas échéant, dans le cadre de l'examen de la demande de carte et de l'exécution du contrat de carte en faveur des tiers/mandataires désignés aux chiffres 10.1 et 10.3 des Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit et PrePaid de Viseca Card Services SA (p.ex. la banque). Des données sont également communiquées à des mandataires (prestataires tiers) de Viseca Card Services SA dans le cadre de l'exécution du contrat de carte. Ces prestataires tiers traitent les données sur demande et pour le compte de Viseca Card Services SA et ont l'obligation contractuelle de respecter les mêmes normes de protection des données que Viseca Card Services SA. En dehors de ces autorisations spécifiques, Viseca Card Services SA ne transmet en pas de données clients personnelles/individuelles à des tiers pour la réalisation de leurs propres objectifs.

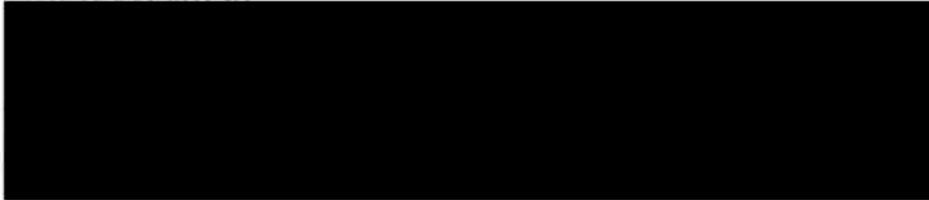
Des données peuvent être communiquées aux catégories de destinataires suivantes (prestataires tiers):

- liste selon le chiffre 10.1 et le chiffre 10.3 des Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit et PrePaid de Viseca Card Services SA,
- Producteur de la carte,
- Partenaire pour l'exécution du contrat / processing,
- Post-traitement, impression et envoi,
- Prestataires de services de sous-traitance ICT,
- Prestataires de services de conseil.

Nous espérons que ces renseignements vous ont été utiles. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Viseca Card Services SA



Annexes:

1. Captures d'écran du système client
2. CRM Contacts
3. Captures d'écran Traitement de la fraude
4. Risk\_Score\_History
5. DBM\_Contacts

1. Informations concernant vos données de contact

**a Person**

Person

Name Charlet  
Vorname François  
Mittelnname  
Geburtsdatum [REDACTED]

Spezialkunde  
Rolle Main Customer  
Status Aktiv  
Purged

Detail

Anrede Herr  
Titel  
Zivilstand  
Heimatort [REDACTED]  
Nationalität Schweiz  
Ausländerstatus

Aufenthaltsbew.  
Domizilland  
Sprache Französisch  
Globallimite [REDACTED]  
 Sensibel  
Beste Kontaktmethode

GwG und GwW   Rabatstaffel   Umsatz   Marketing   Bemerkungen   **Dokumente**

Zusatzinfo   **Geschäftsbeziehung**   Referenznummern   Beschäftigung & Finanzielles

Client [REDACTED]  
GSS-IID / Filiale [REDACTED]  
Kundenbetr. Name  
Kundenbetr. Telefon  
Bemerkung

Cardholder-ID [REDACTED]  
Customer-ID  
Relationship ID  
ADV-Kundennummer  
Eröffnungsdatum [REDACTED]

Existiert bereits?   Ok   Abbrechen

Telefon & E-Mail	
Telefonnummer	Typ
[REDACTED]	Privatnummer 1 (ADV) SMS-Service
E-Mail	Typ
[REDACTED]	E-Mail-Adresse 1 (ADV) Rechnungsbenechtigung [REDACTED]

2. Information concernant votre compte

a) Konto	
MC / TL	
Maincustomer: Charlet, François (VDBC)	<input type="checkbox"/> Purged
Konto	
Kontonummer: [REDACTED]	Kundenkategorie: REG - Kunde
Führendes Konto	Status: Aktiv
Kontowährung	<input type="checkbox"/> Nicht in Saldoversicherung
Superprodukt	
Kontoinhaber	
Kontoinhaber: Charlet, François [REDACTED]	Rolle: Main Customer
Spezialkunde	Status: Aktiv
Rechnungsoptionen    Bonus    Waiver    Referenznummern    Produktwechsel	
Bankverbindung    Zahlungsinformation    Bankgarantie	
IBAN	Länderkennzeichen
Bankkontoinhaber	Prüfziffer
Kundenbetr. Name	Payer-ID: [REDACTED]
Kundenbetr. Telefon	Filial ID
Bankkontonummer: [REDACTED]	Bemerkung
<input type="button" value="Schliessen"/>	

Rechnungsoptionen		Bonus	Waiver	Referenznummern	Produktwechsel
Bankverbindung			Zahlungsinformation		Bankgarantie
Eröffnungsdatum	[REDACTED]			VIP-Code	[REDACTED]
Zahlungsart	[REDACTED]			ACL-Code	[REDACTED]
Zinsoption	[REDACTED]			Abrechnungsart	[REDACTED]
Rückzahlungsoption	[REDACTED]			Abrechnungstag	[REDACTED]
Teilzahlungs-Option					
Schliessen					

3. Informations concernant vos cartes

a) Karte		MC / TL	
Maincustomer	Charlet, François [REDACTED]	<input type="checkbox"/> Purged	
Konto			
Kontonummer	[REDACTED]	Fraudkonto	[REDACTED]
Führendes Konto	[REDACTED]	Kontowährung	CHF
Abrechnungsart	[REDACTED]		
Karte			
Kartenummer	[REDACTED]	Kundenkategorie	REG - Kunde
Kartenkategorie	[REDACTED]	Status	Aktiv
Superprodukt	[REDACTED]	Verfalldatum	[REDACTED]
Karteninhaber			
Karteninhaber	Charlet, François [REDACTED]	Rolle	Main Customer
Spezialkunde	[REDACTED]	Status	Aktiv
Temporäre Waiver		Versandart	Transfer
Produkt		Kartenvernichtung	Referenznummern
<input type="checkbox"/> Preferred	Produktsublinie	[REDACTED]	
Card Scheme	[REDACTED]	Produkttyp	Standard
Produktlinie	Consumer	Prod.typ Card Scheme	[REDACTED]
Schliessen			



Beschäftigung & Finanzielles    GwG und GwV    Marketing    Bemerkungen    Dokumente

Zusatzinfo    Geschäftsbeziehung    Referenznummern

Beruf Avocat    Wohnhaft seit

Arbeitgeber Sébastien Fantl    Wohnbestzstatus

Beschäftigt seit    Mtl. Wohnkosten

Beschäftigungsgrad    Vermögen

Jährliches Einkommen

Bonität

Kundenverhältnis    Anzahl Überzüge

Vermögensangaben    Überzüge

Kontoführung    Bemerkungen

Regelmäßigkeit Zahl...    Betrag Zahlungseing...

Existiert bereits?    Ok    Abbrechen

Bemerkungen    Dokumente    Schritte    Mutationen

Manual solvency check required

CaseNr	CaseOpenDate	CaseCloseDate	CaseWorkflow	CaseChannel	CaseStatus
	27.05.2015	01.06.2015	Kundenanfragen bearbeiten		Erledigt
	27.05.2015	27.05.2015	Identifikations Prozesse	Brief	Erledigt
	26.01.2015	27.01.2015	eMES GF 53 - Limiten	eMES	Erledigt
	26.01.2015	27.01.2015	eMES GF 53 - Limiten	eMES	Erledigt
	23.12.2014	23.12.2014	Globallimite mutieren		Erledigt
	23.12.2014	23.12.2014	Identifikations Prozesse	KoF	Erledigt
	23.12.2014	23.12.2014	Kundenanfragen bearbeiten		Erledigt
	23.12.2014	23.12.2014	Identifikations Prozesse	Telefon	Erledigt
	03.12.2014	03.12.2014	Kundenanfragen bearbeiten		Erledigt
	02.12.2014	03.12.2014	Identifikations Prozesse	Telefon	Erledigt
	03.10.2014	08.10.2014	Adresse mutieren	Kofax	Erledigt
	03.10.2014	03.10.2014	Identifikations Prozesse	Kofax	Erledigt
	14.07.2014	15.07.2014	eMES GF 50 - Adresse	eMES	Erledigt
					Erledigt
				eMES	Erledigt
				eMES	Erledigt
	18.04.2011	18.04.2011	Kundenanfragen bearbeiten		Erledigt
	18.04.2011	18.04.2011	Identifikations Prozesse	Telefon	Erledigt
					geschlossen - positiv
					geschlossen - übertragen

Captures d'écran de notre système qui registre les les transactions suspectes. Pas de transactions suspectes sont enregistrées pour cette carte.



The screenshot shows a web interface for searching cases by PAN. At the top, there is a blue header with the text "Search cases by PAN". Below this, a light gray box contains the instruction: "To display a page list for a specific PAN, enter the PAN and press the [Search cases] button." A green checkmark icon is followed by the text "Action completed: No cases found 2015-06-03 14:06:25". Below this, there is a label "PAN (16-19 digits expected)" and a text input field containing a blacked-out PAN. Underneath the input field is the text "Maximum number of cases to show". On the right side of the form, there is a button labeled "Search cases".

ACL01 ACL02 ACL03 ACL04 ACL05 ACL06 ACL07 ACL08 ACL09 ACL10 ACL11 ACL12 ACL13 ACL14 ACL15 ACL16 ACL17 ACL18 ACL19 ACL20 ACL21 ACL22 ACL23 ACL24 LastUpdate  
[REDACTED] 01.06.2015

ACL= période de validité du score (un mois), que se calcule de nouveau chaque mois. On voit les "scores" des 24 mois précédents

CampaignName	CampaignStartDate	CampaignEndDate
15	09.06.2015	31.07.2015
15	09.06.2015	31.07.2015
15	13.04.2015	31.05.2015
15	10.04.2015	31.05.2015
15	02.03.2015	30.04.2015
14	22.01.2015	11.03.2015
15	12.01.2015	28.02.2015
TES	12.01.2015	11.02.2015
14	20.10.2014	30.11.2014
14	13.10.2014	31.12.2014
14	30.09.2014	31.10.2014
14	11.07.2014	31.12.2014
14	23.04.2014	31.12.2014
14	24.02.2014	31.03.2014
13	20.11.2013	20.01.2014
13	01.07.2013	28.07.2013
11	18.11.2011	15.01.2012
10	01.11.2010	30.11.2010
10	01.08.2010	31.08.2010
10	01.02.2010	28.02.2010
09	22.10.2009	30.11.2009
09	10.06.2009	30.06.2009
09	23.04.2009	31.05.2009
08 3	27.08.2008	30.09.2008
08 3	13.02.2008	31.03.2008
08 3	27.12.2007	15.02.2008
07 3	01.11.2007	30.11.2007
07 3	01.06.2007	30.06.2007
06 3	01.11.2006	31.03.2007

Viseca Card Services SA  
Hagenholzstrasse 56  
Case postale 7007  
8050 Zurich

[www.viseca.ch](http://www.viseca.ch)

Monsieur  
François Charlet  


Zürich, le 22 juillet 2015

## **Votre lettre du 6 juillet 2015**

Monsieur,

Nous faisons référence à votre courrier du 6 juillet 2015. Nous avons bien reçus votre lettre avec laquelle vous demandez des clarifications concernant le traitement de vos données personnelles chez Viseca.

Nous vous présentons nos excuses pour ce retard et vous prions de bien vouloir patienter. Le temps des vacances et des travaux très urgents nous ont rendus incapables de vous répondre plus vite. Néanmoins vous pouvez attendre une réponse prochainement.

Avec nos remerciements pour votre compréhension nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures

Viseca Card Services SA  


Viseca Card Services SA  
Hagenholzstrasse 56  
Case postale 7007  
8050 Zurich

[www.viseca.ch](http://www.viseca.ch)

Courrier A  
Monsieur  
François Charlet

Zurich, le 28 juillet 2015

## Votre courrier du 6 juillet 2015

Monsieur,

Nous vous remercions de votre courrier du 6 juillet 2015 et vous présentons nos excuses pour la réponse tardive.

En référence à votre demande portant sur l'évaluation du risque (ci-après « Riskscore »), nous avons le plaisir de vous répondre comme suit :

Les données provenant de tiers – par exemple les informations de la ZEK ou d'autres services de renseignements commerciaux – sont utilisées principalement dans le cadre de l'ouverture de la relation contractuelle (émission de la carte) et pour la détermination de la limite.

Le Riskscore est employé pendant toute la durée du contrat et est recalculé sur une base mensuelle. Il fait office d'une estimation du risque concernant la solvabilité d'un titulaire de carte. Les valeurs sur une échelle de 1 à 6 représentent chacune un degré de probabilité statistique de solvabilité. Ainsi, les valeurs 1 et 2 représentent un risque bas, 3 et 4 un risque moyen et 5 et 6 un risque élevé. Un Riskscore se situant entre 2 et 3 est par conséquent supérieur à la moyenne. Veuillez dans ce contexte noter que ne pouvons vous communiquer la méthode précise du score. En effet, le droit d'accès aux données personnelles (art. 8 LDP) n'englobe pas cette dernière.

Pour déterminer le Riskscore courant, divers éléments obtenus au cours de la relation contractuelle sont pris en compte. Il s'agit notamment d'informations sur le paiement des factures, de la durée de la relation contractuelle ou d'éléments sociodémographiques comme l'âge du titulaire.

Nous espérons que ces renseignements vous sont utiles.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Viseca Card Services SA

Herr  
Francois Charlet

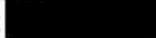


05.08.2015

**ZEK-Auskunft Nr. 150000028535**

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne teilen wir Ihnen mit, dass über

Francois Charlet  
geboren am: 

keine Informationen in der ZEK-Datensammlung registriert sind. Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben.

Freundliche Grüsse

ZEK Verein zur Führung einer Zentralstelle für Kreditinformation

Herr  
Francois Charlet



05.08.2015

IKO-Auskunft Nr. 150000028536

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne teilen wir Ihnen mit, dass über

Francois Charlet  
geboren am: 

keine Informationen in der IKO-Datensammlung registriert sind. Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben.

Freundliche Grüsse

IKO Verein zur Führung einer Informationsstelle für Konsumkredit