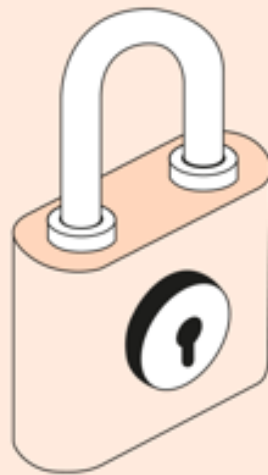


Qonto

Política de Privacidad

Actualizado: 31 de agosto de 2022




Qonto (OLINDA SAS), como entidad de pago online, está comprometida con la confidencialidad y seguridad a largo plazo de tus datos personales.

Esta Política de Privacidad sirve para proporcionarte una descripción clara de cómo y por qué recopilamos tus datos personales, para qué los utilizamos y destacar tus derechos a la privacidad de los datos en calidad de usuario de Qonto.

Definición de partes interesadas

Se aplica esta Política si eres cliente de Qonto; es decir, un suscriptor de nuestro servicio online en las "apps" aplicaciones (Android o IOS), un cliente potencial o si visitas nuestro sitio web [Qonto.com](https://qonto.com).

¿Qué son los datos personales?

 Los datos personales son aquellos que te identifican directamente (p. ej., tu nombre, apellidos, dirección de correo electrónico) o indirectamente (p. ej., tu dirección IP, IBAN o ID de usuario).

Principios clave: tus datos, tu propiedad

- No vendemos tus datos personales, ni tampoco lo hace ninguno de los terceros con los que trabajamos.
- Nuestra prioridad es mantener la seguridad de tus datos siempre. Para obtener más información, consulta la última sección de este aviso relacionada con nuestras prácticas de seguridad (*¿Cómo de seguros son los datos que recopilamos?*).

Tus datos, tus derechos y opciones

La legislación de privacidad europea describe los derechos y las protecciones en relación con el uso de tus datos personales. Puedes:

- Pedirnos que **borremos** los datos que tenemos sobre ti o aquellos que tú o nuestros socios externos nos proporcionaron, solo si a nosotros (Qonto) ya no nos resulta relevante utilizarlos y si dicha petición es conforme a nuestras obligaciones legales.


- **Obtener una copia** de los datos que Qonto conserva sobre ti. Como entidad de pago, tratamos una cantidad considerable de datos. Podremos pedirte que especifiques exactamente qué datos deseas recuperar de nuestros registros para procesar tu solicitud de manera oportuna.
- **Corregir** tu información si crees que hay alguna inexactitud.
- **Obtener más información** sobre cómo Qonto utiliza y maneja tus datos. Si deseas obtener una explicación más detallada de cómo tratamos tus datos más allá de lo que se explica en esta Política de Privacidad, no dudes en ponerte en contacto con nosotros (a través del email que te indicamos a continuación).
- **Retirar en cualquier momento el consentimiento** que nos diste inicialmente para tratar tus datos, especialmente cuando te enviamos correos electrónicos de marketing.
- **Oponerse al tratamiento** de tus datos, en particular para crear un perfil de usuario que te envíe ofertas más personalizadas.
- **Presentar una queja formal** con respecto al uso de tus datos. Esperamos que puedas solucionar el problema con nosotros primero, ya que haremos todo lo posible para abordarlo lo antes posible y solucionarlo. Sin embargo, si crees que no hemos aplicado la diligencia debida a tus datos, puedes plantear tu inquietud a la Autoridad de Protección de Datos de tu jurisdicción.


Nuestro equipo de privacidad estará encantado de responder a cualquiera de tus preguntas o ayudarte con las solicitudes mencionadas anteriormente a través del correo: dpo@qonto.com.


¿Cómo y por qué protegemos tus datos personales?

Recibimos tu información directa e indirectamente


Directamente: *la mayor parte de la información que tratamos nos la proporcionas mediante el uso de nuestros servicios y en cualquiera de las situaciones descritas a continuación.*

 **Cuando te suscribes a nuestros servicios y creas una cuenta en Qonto**, te pedimos tu dirección de correo electrónico, nombre, apellidos, datos de identificación (pasaporte, DNI), datos biométricos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, datos de la empresa, etc. Legalmente, necesitamos estos datos para llevar a cabo las tareas descritas en el contrato de usuario que firmaste con nosotros, para cumplir los requisitos reglamentarios sobre detección de fraude y lucha contra el blanqueo de dinero, para informar de transacciones sospechosas y para supervisar la actividad financiera según lo exija la legislación. También conservaremos tus datos durante los 5 años posteriores al cierre de su cuenta, según lo exija la legislación.

 **Cuando ye enviamos información** por correo electrónico, notificación o mensaje en la aplicación sobre actualizaciones de productos, noticias de la industria, nuevas colaboraciones con terceros y eventos. Para ponernos en contacto contigo, te pedimos tu dirección de correo electrónico, nombre y apellidos. Siempre puedes retirar el consentimiento para recibir ofertas comerciales de nuestra parte utilizando el enlace de cancelación de suscripción en la parte inferior de cualquier correo electrónico que te enviemos. Conservaremos estos datos durante 3 años desde la última vez que te pusiste en contacto con nosotros.

 **Cuando navegas por nuestro sitio web:** podemos rastrear tu comportamiento para realizar análisis, evaluar el rendimiento del sitio web y sugerir anuncios relevantes de acuerdo con las elecciones que realizaste en el [banner de cookies](#).


Recopilamos tu dirección IP, credenciales, ID de usuario, dirección de correo electrónico e información de inicio de sesión y seguimiento para cookies técnicas y no técnicas. Recopilamos tus datos para cookies técnicas sobre la base legal de un interés legítimo. Para las cookies no técnicas, recopilamos dichos datos sobre la base legal del consentimiento. Conservamos tus cookies técnicas durante 6 meses antes de que se borren y tus cookies no técnicas se conservan durante 12 meses antes de que se borren. Recuerda que siempre puedes actualizar tus preferencias a través del banner de cookies.

 **Cuando realizas una transacción utilizando nuestro producto:** podemos utilizar tus datos transaccionales agregados para fines de análisis interno. El tratamiento de estos

datos se basa en intereses legítimos para comunicar mejor nuestra estrategia de marketing multimedia.


También podemos presentarte ofertas personalizadas y no personalizadas de acuerdo con tus preferencias. Utilizamos tus datos transaccionales para crear un perfil de usuario único destinado a ofertas personalizadas una vez que nos hemos asegurado de que, al hacerlo, no infringimos tus derechos e intereses. Puedes oponerte en cualquier momento a este tratamiento de tus datos poniéndote en contacto con nosotros.

La comunicación contigo por correo electrónico, notificación o mensaje en la aplicación en relación con la forma en que interactúas con nuestro sitio cumple los términos del contrato que firmó con nosotros (Qonto) y nuestras obligaciones legales de informarte sobre tus transacciones, retiradas, saldo, etc. Conservaremos tus datos de transacción durante los 5 años siguientes al cierre de tu cuenta, tal y como exige el Código Monetario y Financiero francés.


 **Cuando envías solicitudes en nuestra plataforma online:** podemos recopilar cierta información personal, como tus datos de contacto, documentos de identificación, dirección IP, historial de chat, información financiera, etc., para responder mejor a tus consultas sobre nuestros productos y servicios.


La forma en que tratamos estos datos cumple los términos establecidos en el contrato que firmaste con Qonto.

Conservaremos estos datos durante los 5 años posteriores al cierre de tu cuenta.

 **Cuando hablas por teléfono con nuestro equipo de Atención al Cliente:** podemos pedirte el número de teléfono para ayudarte a utilizar nuestros productos/servicios, presentarte nuevas funciones, alertarte sobre cualquier incidente, etc. Para ponernos en contacto contigo, necesitamos tu consentimiento explícito.


Almacenamos las grabaciones de estas llamadas telefónicas durante 6 meses desde que se realizó la llamada en nuestra plataforma, luego durante 5 años en una base de datos archivada para cumplir nuestras obligaciones legales.

 **Cuando participas en encuestas de clientes:** una vez que empiezas a usar Qonto, te pediremos que califiques tu experiencia y nos envíes comentarios ocasionalmente a medida que utilices nuestro producto. Recopilaremos tu ID de miembro y almacenaremos esta información internamente mientras sigas siendo nuestro cliente. El uso de estos datos se basa en el interés legítimo de Qonto en mejorar la calidad de nuestro servicio.


 **Cuando solicites ser contactado por un miembro de nuestro equipo de ventas:** para hablar con uno de los miembros de nuestro equipo de ventas, debes completar un formulario online. Te pediremos tu nombre, apellidos, dirección de correo electrónico y número de teléfono.


Tratamos estos datos sobre la base legal de un interés legítimo para presentarte las últimas actualizaciones de nuestro producto y responder a cualquier pregunta que puedas tener.

Estos datos se almacenan durante 3 años desde la última vez que te pusiste en contacto con nosotros.

 **Si eres un afiliado de Qonto:** recopilaremos tu dirección de correo electrónico, nombre, apellidos y número de teléfono para comunicarnos contigo regularmente y enviarte nuestro boletín informativo del programa de afiliación. Tratamos estos datos sobre la base legal de un interés legítimo para garantizar una comunicación fluida.

Tus datos se conservarán en nuestros sistemas mientras participes en nuestro programa y se eliminarán después de un período prolongado de inactividad.

 **Si participas en nuestro Programa de Recomendados:** recopilaremos tu dirección de correo electrónico para enviarte el enlace de recomendación y así poder reclamar tu recompensa por referencia. Tratamos estos datos sobre la base legal de un interés legítimo y los eliminaremos 30 días después de que recibas tu correo electrónico de enlace de recomendación.

 **Si eres un socio comercial:** recopilaremos tus datos de contacto, dirección legal y dirección de correo electrónico comercial para fines de facturación. Recopilamos estos datos de acuerdo con los términos establecidos en el contrato que firmaste con Qonto. Conservaremos tus datos durante 10 años para cumplir las leyes contables.

Indirectamente: también recibimos tus datos de terceros externos.

- De nuestros **socios externos**: para mejorar la calidad de nuestros servicios, ofrecerte nuevas funciones o servicios prestados por terceros y enviarte comunicaciones de marketing por correo electrónico o por teléfono.

Por ejemplo, algunos de nuestros socios con los que has firmado un contrato nos transferirán tus datos para facilitar tu proceso de incorporación con Qonto.

- De nuestras otras **sucursales o filiales** ubicadas en la Unión Europea.
- Es posible que hayas registrado la información de tu empresa y los datos de contacto de tu empresa en **bases de datos públicas**. Podremos recopilar parte de esta información si se relaciona con tu cuenta comercial.

¿Con quién compartimos tu información personal?

- **Socios y proveedores con los que colaboramos** para ofrecerte una amplia gama de servicios conectados a nuestras aplicaciones.

Por ejemplo, si deseas comprar criptomonedas a través de tu aplicación Qonto, serás redirigido a la plataforma de nuestro socio. Compartiremos algunos de tus datos personales con ellos para que puedan cumplir las obligaciones financieras y reglamentarias.

Del mismo modo, si te suscribes a nuestro producto de seguro comercial, aceptas compartir tu información con nuestro socio de seguros para recibir sus servicios.

Ten en cuenta que Qonto no es responsable del tratamiento de tus datos por parte de estos socios. Cuando accedes a servicios de terceros a través de la aplicación Qonto, algunos de tus datos se transfieren a ellos, momento en el que se convierten en responsables plenos del manejo de tu información.

- **Autoridades públicas, organismos gubernamentales u otras instituciones financieras** para cumplir nuestras obligaciones legales.
- **Proveedores técnicos** que nos ayudan a brindarte nuestros servicios. Consulta la lista a continuación para ver los principales proveedores de servicios con los que trabajamos.

En ocasiones, es posible que necesitemos transferir datos personales fuera de la Unión Europea para prestarte nuestros servicios. Si este es el caso, siempre nos aseguramos de que esta transferencia se realice en un país que la Comisión Europea considere que tiene un nivel adecuado de protección de datos personales y, si este no es el caso, hacemos cumplir las protecciones de CCE ([Cláusulas Contractuales Estándar adoptadas por la Comisión](#)) para alcanzar el nivel de protección estándar requerido. Puedes obtener una copia detallada de la herramienta de transferencia o más información enviando una solicitud a nuestro Delegado de Protección de Datos.

Infraestructura-Tecnología	Propósito	Ubicación	Más información
Amazon Aws	Almacenaje de datos	EU	https://aws.amazon.com/fr/
Google Cloud Services	Almacenaje de datos	USA	https://cloud.google.com/?hl=fr
Snowflake	Almacenaje de datos	USA	https://www.snowflake.com/?lang=fr
Comms			
Intercom	Interacción de cliente	USA	https://www.intercom.com/
Drift	Interacción de cliente	USA	https://www.drift.com/
Aircall	Interacción de cliente	FR	https://aircall.io/fr/

Infraestructura-Tecnología	Propósito	Ubicación	Más información
Odity	Interacción de cliente	USA	https://www.odity.com/en/
Webhelp	Interacción de cliente	FR	https://webhelp.com/en
Customer.io	Comunicación de cliente	USA	https://customer.io/
Active campaign	Comunicación de cliente	USA	https://www.activecampaign.com/fr
Sales Forces	Análisis de cliente	USA	https://www.salesforce.com/
Outreach	Análisis de cliente	USA	https://www.outreach.io/
Data/Analytics			
Chattermill	Customer feedback	UK	https://chattermill.com/
ProductBoard	Análisis de negocio	USA	https://www.productboard.com/
Mixpanel	Análisis de negocio	USA	https://mixpanel.com/fr/
Lokalize	Análisis de negocio	EU	https://lokalize.com/
Amplitude	Análisis de negocio	USA	https://fr.amplitude.com/
Metabase	Análisis interno	USA	https://www.metabase.com/

Infraestructura-Tecnología	Propósito	Ubicación	Más información
Hotjar	Análisis de cliente	USA	https://www.hotjar.com/
Segment	Análisis de negocio	USA	https://segment.com/
Content Square	Análisis de negocio	FR	https://contentsquare.com/fr-fr/
Airflow	Gestión de flujo de datos	USA	https://airflow.apache.org/
GA4	Análisis de cliente	USA	https://support.google.com/analytics/answer/10089681?hl=fr
Internal tools			
Notion	Comunicación internacional	USA	https://www.notion.so/fr-fr
Slack	Comunicación internacional	USA	https://slack.com/intl/fr-fr/
Google Workspace	Plataforma de colaboración interna	USA	https://workspace.google.fr/intl/fr/
GitLab	Plataforma de colaboración de desarrollo	USA	https://gitlab.com/gitlab-org/gitlab

¿Dónde almacenamos tu información?

Los datos personales que recopilamos y tratamos en nuestras oficinas europeas (París, Milán, Berlín, Madrid) se almacenan en los servidores de nuestro proveedor de almacenamiento de datos AWS de Amazon en Alemania, UE.

¿Cómo aseguramos tus datos?

Contamos con procedimientos físicos, técnicos y de gestión para la protección de tus datos.

- La transmisión de tu información siempre se realiza a través de internet y está asegurada a través de una conexión HTTPS protegida por un certificado SSL (cifrado SHA-256/RSA).
- Somos auditados regularmente por especialistas en seguridad externos independientes en el sector financiero. Estos especialistas realizan pruebas de penetración para asegurar que aplicamos con coherencia las más estrictas medidas de seguridad en nuestros sistemas.
- El acceso a tu cuenta de Qonto está protegido por la seguridad de tu ID de usuario y contraseña. Asegúrate de que tu contraseña sea lo suficientemente segura y nunca la compartas con nadie.
- Para transacciones más delicadas, siempre usamos un método de autenticación de dos factores que requiere un código de validación de un dispositivo aprobado que está vinculado a tu cuenta.