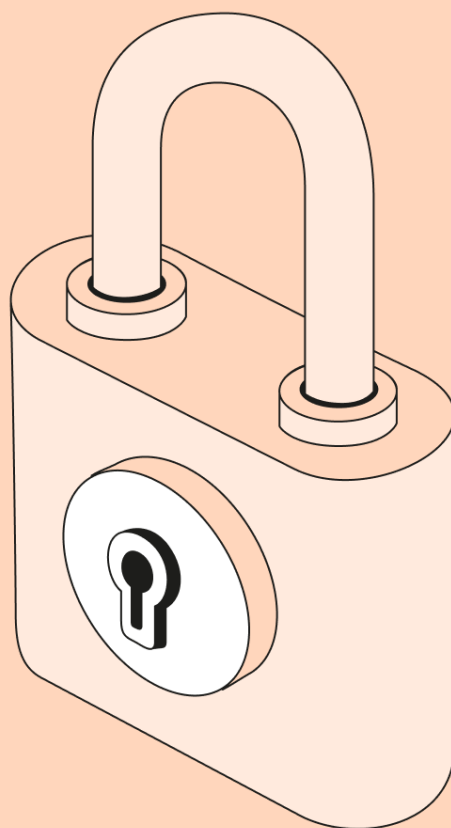


Qonto

Informativa Sulla Privacy

Aggiornato: 29 marzo 2024



Preambolo

Qonto (OLINDA SAS), in qualità di istituto di pagamento online, si impegna a garantire la riservatezza e la sicurezza a lungo termine dei tuoi dati personali.

La presente Informativa sulla privacy ha lo scopo di fornire all'utente una panoramica chiara su come e perché raccogliamo i tuoi dati personali, su come li utilizziamo e sui tuoi diritti alla privacy in quanto utente di Qonto.

1. Definizione delle parti interessate

La presente Informativa si applica all'utente che è già cliente di Qonto, abbonato al nostro servizio online, alla nostra applicazione "App" (Android o IOS) o a un potenziale cliente, oppure a un visitatore del nostro sito web ([Qonto.com](https://qonto.com)).

NB: Qonto agisce in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati dei propri clienti. Infatti, trattiamo i tuoi dati per le nostre finalità (adempimento dei nostri obblighi in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo in linea con le leggi nazionali) e, pertanto, non abbiamo in qualità di responsabili del trattamento dei dati dei nostri clienti.

2. Cosa sono i dati personali?

Per dati personali si intendono tutti i dati che ti identificano direttamente (ad es. nome, cognome, indirizzo email) e indirettamente (ad es. indirizzo IP, IBAN, ID utente).

3. Principi chiave: i tuoi dati, la tua proprietà

- Non vendiamo i tuoi dati personali, né lo fanno le terze parti con cui collaboriamo.
- Ci assicuriamo che i tuoi dati siano sempre al sicuro. Per ulteriori informazioni, consulta l'ultima sezione relativa ai nostri principi di sicurezza.

4. I tuoi dati, i tuoi diritti e le tue scelte

In base alla normativa europea sulla privacy, l'utente gode di diversi diritti in merito all'utilizzo dei propri dati personali. In particolare, puoi:

- Chiederci di **cancellare** i dati in nostro possesso, forniti da te o dai nostri partner terzi, se non sono più necessari per noi (Qonto) e per adempiere ai nostri obblighi legali.
- **Ottenere una copia** dei dati in possesso di Qonto che ti riguardano. In qualità di istituto di pagamento, Qonto può elaborare un numero elevato di dati. Per questo motivo, potremmo chiedere all'utente di specificare il tipo di dati a cui desidera accedere per meglio definire la sua richiesta.

- **Chiederci** di rettificare le tue informazioni se ritieni che vi sia un'inesattezza.
- **Ottenere qualsiasi informazione** su come Qonto utilizza e gestisce i tuoi dati. Nella presente Informativa sulla privacy abbiamo cercato di semplificare la comprensione del trattamento dei tuoi dati. Se non trovi la risposta che cerchi, contattaci direttamente.
- **Ritirare il consenso** che ci hai dato per il trattamento dei tuoi dati quando te lo abbiamo richiesto, in particolare per l'invio di email di marketing.
- **Opporti al trattamento** dei tuoi dati, in particolare per la creazione di un profilo utente al fine di inviarti offerte più personalizzate.
- Chiederci di esercitare il **diritto alla portabilità**, quindi la possibilità di trasferire alcuni o tutti i tuoi dati in possesso di Qonto a un altro fornitore di servizi.
- **Presentare un reclamo formale** in merito all'utilizzo dei tuoi dati. Ci auguriamo che il problema venga sollevato innanzitutto con noi, che faremo del nostro meglio per rispondere alle tue preoccupazioni. Tuttavia, se ritieni che ci sia stata qualche mancanza da parte nostra, puoi rivolgerti all'Autorità per la protezione dei dati personali del tuo Paese.

Il nostro team per la privacy sarà lieto di rispondere a tutte le tue domande o richieste sopra elencate. Inviaci un'email all'indirizzo: dpo@qonto.com.

5. Perché e come raccogliamo i tuoi dati personali ?

Riceviamo i tuoi dati da te, direttamente e indirettamente.

Direttamente: la maggior parte delle informazioni che trattiamo ci vengono fornite dall'utente nel corso dell'utilizzo del nostro servizio o nelle situazioni descritte di seguito.

- **Quando ti iscrivi al nostro servizio e crei un conto con Qonto:** ti chiediamo indirizzo email, nome, cognome, dati identificativi (passaporto, carta d'identità), dati biometrici, data di nascita, luogo di nascita, dati aziendali ecc. La base giuridica del trattamento di questi dati è l'esecuzione del contratto che hai sottoscritto con Qonto e i requisiti normativi applicabili a Qonto in materia di individuazione delle frodi, antiriciclaggio,

segnalazione di transazioni sospette e qualsiasi attività di monitoraggio richiesta dalle leggi finanziarie.

Conserveremo i tuoi dati per 5 anni dopo la chiusura del conto, come richiesto dalla legge.

- **Quando ti inviamo informazioni** via email, notifiche push e messaggi in-app: per inviarti aggiornamenti sul nostro prodotto, novità di settore, nuove partnership ed eventi o sondaggi sulla soddisfazione dei prodotti, Qonto si basa sul suo legittimo interesse a inviare tali comunicazioni. Per poterti contattare, ti chiediamo il tuo indirizzo email, il tuo nome e il tuo cognome. È sempre possibile annullare l'iscrizione alla ricezione di offerte commerciali utilizzando il link di annullamento dell'iscrizione in fondo a ogni email che ti inviamo.

Conserveremo questi dati 3 anni dopo l'ultimo contatto avuto con noi.

- **Quando navighi sul nostro sito web:** potremmo monitorare il tuo comportamento a scopo di analisi, per valutare le prestazioni del sito web e per suggerire annunci pertinenti in base alle tue scelte nel centro di gestione del banner dei cookie.

A tal fine, possiamo raccogliere il tuo indirizzo IP, le credenziali, gli ID utente, l'indirizzo email, le informazioni di accesso e di tracciamento. La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse per i cookie tecnici e il tuo consenso per i cookie non tecnici.

Conserveremo i tuoi dati per 6 mesi per i cookie non tecnici e 12 mesi per quelli tecnici. Tieni presente che è sempre possibile modificare le impostazioni delle scelte di consenso nel nostro banner dei cookie.

- **Quando effettui transazioni con il nostro prodotto:** possiamo utilizzare i dati aggregati delle tue transazioni a fini di analisi interna. L'elaborazione di questi dati si basa sul nostro legittimo interesse, al fine di orientare al meglio la nostra strategia di marketing multimediale.

Possiamo anche presentarti offerte personalizzate e non personalizzate in base alle tue preferenze. Utilizziamo i dati delle tue transazioni per creare un profilo utente unico per offerte personalizzate, dopo aver verificato che ciò non violi i tuoi diritti e interessi. Puoi sempre opperti a questo trattamento dei tuoi dati contattandoci a questo proposito.

Qualsiasi comunicazione con l'utente tramite email, notifica push o messaggio tramite l'applicazione in merito al modo in cui l'utente interagisce con il nostro sito è conforme ai termini del contratto che l'utente ha sottoscritto con Qonto e ai nostri obblighi legali di informare l'utente su transazioni, prelievi, saldi, ecc.

Conserveremo i dati relativi alle tue transazioni per 5 anni

dopo la chiusura del tuo conto, come richiesto dalle leggi finanziarie.

- **Quando invii richieste sulla nostra piattaforma online:** possiamo raccogliere alcune informazioni personali, come i dati di contatto, i documenti di identità, l'indirizzo IP, la cronologia delle chat, le informazioni finanziarie, ecc. per rispondere meglio alle tue richieste relative ai nostri prodotti e servizi. Il modo in cui trattiamo questi dati è conforme alle condizioni stabilite nel contratto che hai sottoscritto con Qonto.

Tali dati saranno conservati per 5 anni dopo la chiusura del conto.

- **Quando parli per telefono con l'Assistenza clienti:** possiamo utilizzare il tuo numero di telefono per aiutarti a utilizzare i nostri prodotti/servizi, introdurre nuove funzioni, avvisarti di problemi tecnici, ecc. Ti contatteremo solo se ci fornirai il tuo numero di telefono.

Conserveremo le chiamate per 62 giorni sulla piattaforma prima della cancellazione.

- **Quando partecipi ai sondaggi per i clienti:** dopo la registrazione e l'inizio dell'utilizzo di Qonto, ti chiederemo di valutare la tua esperienza e di fornirci di volta in volta un feedback sull'utilizzo del nostro prodotto. Raccoglieremo il tuo ID utente e memorizzeremo queste informazioni internamente per tutto il tempo in cui rimarrai cliente di Qonto. Il nostro utilizzo di questi dati si basa sul nostro legittimo interesse a migliorare la qualità dei servizi di Qonto.

- **Quando si entra in contatto (e-mail, telefono, videoconferenza) con il nostro team di vendita:** per rispondere alle richieste che ci hai inviato compilando uno dei nostri moduli online, ti chiediamo di fornire il nome, cognome, indirizzo email e numero di telefono. Chiederemo sempre il vostro consenso prima di registrare una conversazione. Il trattamento di questi dati si basa sul vostro consenso per scopi di analisi e per rispondere alle vostre richieste.

Conserveremo questi dati 5 anni dopo l'ultimo contatto avuto con noi.

- **Se fai parte del programma affiliazione Qonto:** raccoglieremo il tuo indirizzo email, nome, cognome e numero di telefono per comunicare regolarmente con te e per inviarti la newsletter del nostro programma di affiliazione. Il trattamento di questi dati si basa sul nostro legittimo interesse a garantire una comunicazione fluida con te.

I tuoi dati saranno conservati nei nostri sistemi finché parteciperai al nostro programma e saranno cancellati dopo un periodo prolungato di inattività.

- **Se partecipi al nostro programma referral:** raccoglieremo il tuo indirizzo email per inviarti il link di referral in modo che tu possa eventualmente richiedere il bonus referral.

Il trattamento di questi dati si basa sul nostro legittimo interesse e saranno cancellati 30 giorni dopo aver ricevuto l'email da parte nostra.

- **Quando partecipi a concorsi, lotterie e altre operazioni promozionali:** raccoglieremo i tuoi dati personali (cognome, nome, email e indirizzo postale) tramite un modulo di contatto o sui social network, in conformità con le condizioni generali che riceverai al momento della partecipazione.

Tali dati saranno trattati sulla base del tuo consenso a partecipare all'operazione e saranno conservati solo per il tempo necessario allo svolgimento di quest'ultima, a meno che tu non abbia dato il tuo consenso a essere contattato per scopi di prospezione commerciale.

- **Se sei un partner commerciale:** raccoglieremo i tuoi dati di contatto, l'indirizzo fisico e l'indirizzo email professionale, ai fini della fatturazione. Il trattamento di questi dati si basa sull'esecuzione del contratto che hai firmato con Qonto.

Conserveremo i dati per 10 anni al fine di rispettare le leggi contabili.

Indirettamente: riceviamo i tuoi dati anche da terze parti esterne :

- Dai nostri **partner terzi:** per migliorare la qualità dei nostri servizi, per offrire agli utenti (clienti e/o non clienti) nuove funzionalità o servizi forniti da altre parti e per inviare comunicazioni di marketing via email o telefono.

Ad esempio, alcuni dei nostri partner con cui hai firmato un contratto ci trasferiranno i tuoi dati per facilitare il tuo processo di inserimento in Qonto.

- Da **altre nostre filiali o consociate.**
- Da **database pubblici.** È possibile che tu abbia registrato le tue informazioni commerciali e i tuoi dati di contatto in database pubblici. Possiamo raccogliere alcune di queste informazioni se si riferiscono al tuo conto commerciale.

6. Con chi condividiamo i tuoi dati personali?

- Con i nostri partner e fornitori con cui collaboriamo per offrirti un'ampia gamma di servizi connessi sulle nostre app.

Ad esempio, se si desidera acquistare criptovalute attraverso l'app Qonto, si verrà reindirizzati alla piattaforma del nostro partner e gli invieremo alcuni dati personali per consentirgli di adempiere ai propri obblighi finanziari e normativi.

Allo stesso modo, se si desidera sottoscrivere un prodotto assicurativo, si acconsente alla condivisione dei propri dati con il nostro partner per poter usufruire del servizio.

Si noti che Qonto non è responsabile del trattamento dei dati dell'utente da parte di questi partner. Quando si accede a servizi di terzi dall'app Qonto, alcuni dei dati dell'utente vengono trasferiti a questi ultimi, che diventano pienamente responsabili del trattamento delle informazioni.

- **Autorità pubbliche, enti governativi o altre istituzioni finanziarie** per adempiere ai nostri obblighi legali.
- **I nostri fornitori tecnici** che ci aiutano a fornire i nostri servizi. L'elenco dei principali fornitori di servizi con cui collaboriamo è riportato di seguito.

Si prega di notare che alcuni dei nostri fornitori potrebbero utilizzare l'intelligenza artificiale e che alcuni dei tuoi dati potrebbero essere elaborati dai loro algoritmi. Ci assicuriamo sempre che i tuoi dati rimangano al sicuro e non saranno utilizzati, direttamente o indirettamente, per lo sviluppo, l'addestramento o qualsiasi altro scopo legato alle tecnologie di intelligenza artificiale generativa, oltre a quanto necessario per fornire i loro servizi.

Per la fornitura dei nostri servizi potremmo dover trasferire i dati personali al di fuori dell'Unione Europea. In questo caso, ci assicuriamo che il trasferimento avvenga in un Paese che la Commissione europea considera in grado di garantire un livello adeguato di protezione dei dati personali e, in caso contrario, metteremo in atto le SCC (clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione) per assicurarci di raggiungere il livello di protezione previsto. È possibile ottenere una copia dettagliata dello strumento di trasferimento e ulteriori

informazioni al riguardo inviando una richiesta al nostro Responsabile della protezione dei dati.

Infrastruttura-Tecnologia	Finalità	Posizione	Ulteriori informazioni
Amazon Aws	Archiviazione dati	EU	https://aws.amazon.com/fr/
Google Cloud Services	Archiviazione dati	USA	https://cloud.google.com/?hl=fr
Snowflake	Archiviazione dati	USA	https://www.snowflake.com/?lang=fr
Comunicazioni			
Intercom	Interazioni con i clienti	USA	https://www.intercom.com/
Drift	Interazioni con i clienti	USA	https://www.drift.com/
Aircall	Interazioni con i clienti	FR	https://aircall.io/fr/
Odity	Interazioni con i clienti	USA	https://www.odity.com/en/
Webhelp	Interazioni con i clienti	FR	https://webhelp.com/en
Customer.io	Comunicazione con i clienti	USA	https://customer.io/
Active campaign	Comunicazione con i clienti	USA	https://www.activecampaign.com/fr
Sales Forces	Statistiche clienti	USA	https://www.salesforce.com/
Outreach	Statistiche clienti	USA	https://www.outreach.io/
Dati/Statistiche			
Chattermill	Feedback dei clienti	UK	https://chattermill.com/
ProductBoard	Statistiche aziendali	USA	https://www.productboard.com/

Mixpanel	Statistiche aziendali	USA	https://mixpanel.com/fr/
Lokalize	Statistiche aziendali	EU	https://lokalize.com/
Amplitude	Statistiche aziendali	USA	https://fr.amplitude.com/
Metabase	Statistiche interne	USA	https://www.metabase.com/
Hotjar	Analisi clienti	USA	https://www.hotjar.com/
Segment	Business analytics	USA	https://segment.com/
Content Square	Business analytics	FR	https://contentsquare.com/fr-fr/
Airflow	Gestione del flusso di lavoro	USA	https://airflow.apache.org/
GA4	Statistiche clienti	USA	https://support.google.com/analytics/answer/10089681?hl=fr
Tableau	Analisi clienti	USA	https://www.tableau.com/
Strumenti interni			
Notion	Comunicazione internazionale	USA	https://www.notion.so/fr-fr
Slack	Comunicazione internazionale	USA	https://slack.com/intl/fr-fr/
Google Workspace	Piattaforma collaborativa interna	USA	https://workspace.google.fr/intl/fr/
GitLab	Piattaforma collaborativa di sviluppo	USA	https://gitlab.com/gitlab-org/gitlab

7. Dove conserviamo le tue informazioni ?

I dati personali che raccogliamo e trattiamo in uno dei nostri uffici (Parigi, Milano, Berlino, Barcellona, Belgrado) sono memorizzati sui server del nostro provider di archiviazione dati Amazon AWS in Francia e Germania (Unione Europea).

8. Come proteggiamo i tuoi dati personali?

Per proteggere i tuoi dati abbiamo messo in atto procedure fisiche, tecniche e gestionali.

- La trasmissione dei tuoi dati avviene sempre via Internet e in modo sicuro attraverso una connessione HTTPS protetta da un certificato SSL (crittografia SHA-256/RSA).
- Siamo regolarmente sottoposti a verifiche da parte di specialisti esterni indipendenti in materia di sicurezza del settore finanziario, che conducono penetration test, in modo da controllare che applichiamo sempre le misure di sicurezza più elevate ai nostri sistemi.
- L'accesso al tuo conto Qonto è protetto dall'identificativo e dalla password, che deve essere sufficientemente forte e non deve mai essere condivisa con nessuno.
- Per le azioni più sensibili, utilizziamo sempre un metodo di autenticazione a due fattori attraverso un codice di convalida da un dispositivo associato al tuo conto, "dispositivo abbinato".

Qonto