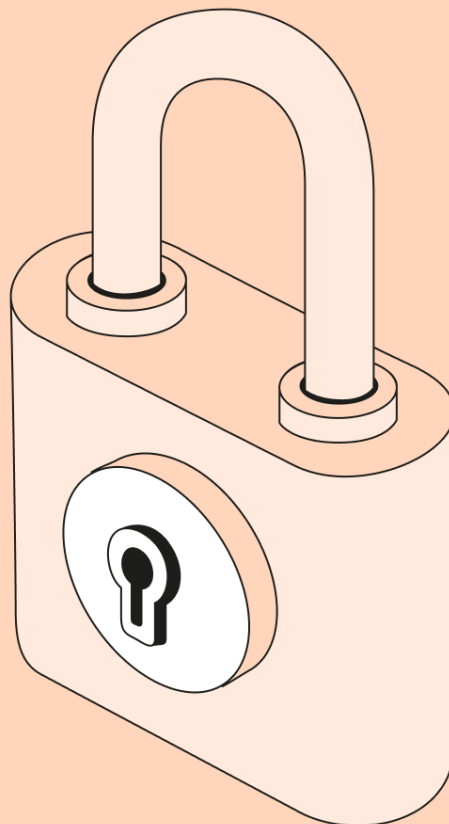


Qonto

Política de Privacidad

Actualizado: 29 de marzo de 2024



Preámbulo

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

Esta Política de Privacidad está aquí para proporcionarle una visión clara de cómo y por qué recopilamos sus datos personales, para qué los utilizamos y destacar sus derechos a la privacidad de los datos como usuario de Qonto.

1. Definición de partes interesadas

Esta Política se le aplica si usted es un cliente de Qonto, suscriptor de nuestro servicio en línea, usuario de nuestra aplicación "Apps" (Android o IOS), o, si visita nuestra página web ([Qonto.com](https://qonto.com)).

NB: Qonto actúa como controlador de datos independiente, no como subcontratista, en el tratamiento de los datos de sus clientes y los procesa para sus propios fines (cumplimiento de nuestras obligaciones AML/LCB FT de acuerdo con las leyes nacionales).

2. ¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier dato que le identifique directa (por ejemplo: su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico) o indirectamente (por ejemplo: su dirección IP, IBAN, ID de usuario).

3. Principios clave : Sus datos, Su propiedad

- Ni nosotros ni los terceros con los que trabajamos vendemos sus datos personales.
- Nos aseguramos de que sus datos estén siempre seguros. Para más información, consulte la última sección relacionada con nuestros principios de seguridad.

4. Sus datos, derechos y opciones

En virtud de la legislación europea sobre privacidad, usted se beneficia de varios derechos en relación con el uso de sus datos personales. De esta forma, usted puede :

- Pedirnos que **borremos** los datos que tenemos sobre usted, proporcionados por usted o por terceros, cuando estos ya no sean necesarios que los utilicemos (Qonto) y para cumplir con nuestras obligaciones legales.
- **Obtener una copia** de los datos que Qonto tiene sobre usted. Como entidad de pago, es posible que procesemos una cantidad importante de datos. Por ello, es posible que te pidamos que especifiques a qué tipo de de datos quieres acceder para delimitar mejor tu solicitud.
- **Pedirnos que rectifiquemos** su información si cree que hay algún error o inexactitud.

- **Obtener cualquier información** sobre cómo Qonto utiliza y maneja sus datos. Si no encuentra la respuesta que busca en el presente documento, por favor póngase en contacto con nosotros directamente.
- **Retirar el consentimiento** que nos dio para el tratamiento de sus datos, especialmente en relación a correos electrónicos con fines publicitarios.
- **Oponerse al tratamiento** de sus datos para fines publicitarios, tal y como se menciona en el punto previo.
- Pedirnos que ejerzamos su **derecho a la portabilidad de datos**, para todos o parte de los datos que Qonto tiene sobre usted, a otro proveedor de servicios.
- **Presentar una queja formal** sobre el uso de sus datos. Si, pese a nuestra asistencia, usted considera que hemos fallado en algún aspecto, puede dirigir sus preocupaciones a la Autoridad de Protección de Datos de su país.

Nuestro equipo de privacidad estará encantado de responder a cualquiera de sus preguntas o solicitudes mencionadas anteriormente. Envíenos un correo electrónico a dpo@qonto.com.

5. ¿ Por qué y cómo recogemos sus datos personales ?

Recibimos información de usted directa e indirectamente.

Directamente : la mayor parte de la información que procesamos nos la proporciona usted al utilizar nuestro servicio o, en cualquiera de las situaciones que se describen a continuación

- **Cuando se suscribe a nuestros servicios y crea una cuenta en Qonto** : le pedimos su dirección de correo electrónico, nombre, apellidos, datos de identificación (pasaporte, DNI), datos biométricos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, datos de la empresa, etc. La base legal para procesar estos datos es la ejecución del contrato que firmó con Qonto y los requisitos normativos aplicables a Qonto sobre detección de fraude, lucha contra el blanqueo de capitales, notificación de transacciones sospechosas y cualquier actividad de supervisión exigida por las leyes financieras.

Conservaremos sus datos durante 5 años tras el cierre de la cuenta, tal y como exige la ley.

- **Cuando le enviamos información** : por correo electrónico, notificaciones push o mensajes InApp: Para las actualizaciones de nuestros productos, noticias del sector, nuevas asociaciones y eventos, o encuestas de satisfacción sobre productos, Qonto tiene un interés legítimo en enviarle dichas comunicaciones. Para ponernos en contacto con usted, le pediremos su dirección de correo electrónico, nombre y apellidos. Siempre puedes darte de baja de la recepción de ofertas comerciales utilizando el enlace para darse de baja que aparece al final de cada correo electrónico.

Conservaremos estos datos 3 años después del último contacto que haya tenido con nosotros.

- **Cuando navegas por nuestro sitio web** : podemos rastrear su comportamiento con fines analíticos, para analizar el rendimiento del sitio web, o para sugerirle anuncios de acuerdo con las elecciones que haya realizado en el centro de gestión del banner de cookies.

Recopilamos su dirección IP, ID de usuario, dirección de correo electrónico, datos de inicio de sesión e información de seguimiento tanto para las cookies técnicas como para las no técnicas. En el caso de las cookies técnicas, recogemos sus datos sobre la base legal de nuestro interés legítimo. Para las cookies no técnicas, recogemos sus datos sobre la base legal de su consentimiento.

Conservaremos sus datos durante 6 meses para las cookies no técnicas y 12 meses para las técnicas. Tenga en cuenta que siempre puede cambiar la configuración de sus opciones de consentimiento en nuestro banner de cookies.

- **Cuando realizas una transacción utilizando nuestro producto** : podemos utilizar sus datos de transacción agregados para fines de análisis interno. El tratamiento de estos datos se basa en nuestro interés legítimo de mejorar el alcance de nuestra estrategia de marketing multimedia.

También podemos presentarle ofertas personalizadas y no personalizadas basadas en sus preferencias. Utilizamos sus datos de transacción para crear un perfil de usuario único para ofertas personalizadas después de asegurarnos de que esto no infringe sus derechos e intereses. Siempre puede oponerse a este tratamiento de sus datos poniéndose en contacto con nosotros a este respecto.

Cualquier comunicación por correo electrónico, notificación push o mensaje a través de la aplicación en relación con la forma en que interactúa con nosotros se ajusta a los términos del contrato que ha firmado con Qonto y a nuestras obligaciones legales de informarle de tus transacciones, retiradas, saldos, etc.

Conservaremos los datos correspondientes a sus transacciones durante 5 años tras el cierre de tu cuenta, tal y como exigen las leyes financieras.

- **Cuando envías solicitudes en nuestra plataforma online** : podemos recopilar cierta información personal como sus

datos de contacto, documentos de identidad, dirección IP, historial de chat, información financiera, etc. para responder mejor a sus solicitudes sobre nuestros productos y servicios. La forma en que procesamos estos datos se ajusta a las condiciones establecidas en el contrato que ha firmado con Qonto.

Conservaremos dichos datos durante 5 años tras el cierre de tu cuenta.

- **Cuando hablas por teléfono con nuestro equipo de Atención al Cliente** : podemos utilizar su número de teléfono para ayudarle a utilizar nuestros productos/servicios, introducir nuevas funciones, avisarle de incidencias, etc. Solo nos pondremos en contacto con usted si nos facilita su número de teléfono.

Mantendremos las llamadas durante 62 días en la plataforma antes de eliminarlas.

- **Cuando participe en encuestas de clientes** : una vez que se registre y empiece a utilizar Qonto, le pedimos que evalúe tu experiencia y nos proporciones tus comentarios de vez en cuando mientras utiliza nuestro producto. Recogeremos su ID de miembro y almacenaremos esta información internamente mientras siga siendo cliente nuestro. El uso que hacemos de estos datos se basa en nuestro interés legítimo por mejorar la calidad de los servicios de Qonto.
- **Cuando se pone en contacto (correo electrónico, teléfono, videoconferencia) con nuestro equipo de ventas** : para responder a las solicitudes que nos ha enviado rellenando uno de nuestros formularios en línea, le pedimos que nos facilite su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Siempre le pediremos su consentimiento antes de grabar una conversación. Trataremos estos datos sobre la base legal de su consentimiento con fines de análisis y para responder a sus solicitudes.

Conservaremos estos datos 5 años después del último contacto que haya tenido con nosotros.

- **Si es un afiliado de Qonto** : recopilaremos su dirección de correo electrónico, nombre, apellidos y número de teléfono para comunicarnos con usted de forma periódica y enviarle nuestro boletín del programa de afiliación. El tratamiento de estos datos se basa en nuestro interés legítimo de garantizar una comunicación fluida con usted.

Sus datos se almacenarán en nuestros sistemas mientras participe en nuestro programa y se eliminarán tras un periodo prolongado de inactividad.

- **Si participa en nuestro Programa de Recomendados** : recopilaremos su dirección de correo electrónico para enviarle el enlace de recomendación y que pueda reclamar su recompensa de recomendación.

El tratamiento de estos datos se basa en nuestro interés legítimo y se eliminarán 30 días después de que reciba el correo electrónico de nuestra parte.

- **Si participa en concursos, loterías y otras operaciones promocionales** : recopilaremos sus datos personales (apellidos, nombre, correo electrónico y dirección postal) a través de un formulario de contacto o en las redes sociales, de acuerdo con las condiciones generales que recibirá cuando participe.

Trataremos estos datos sobre la base de su consentimiento para participar en la operación. Sus datos sólo se conservarán durante el tiempo necesario para el desarrollo de la operación, salvo que haya dado su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted con fines de prospección comercial.

- **Si es un socio comercial** : recogeremos sus datos de contacto, dirección física, dirección de correo electrónico profesional, con fines de facturación. El tratamiento de estos datos se basa en la ejecución del contrato que has firmado con Qonto.

Conservaremos sus datos durante 10 años para cumplir con la legislación contable.

Indirectamente : también recibimos sus datos de terceros :

- De nuestros **socios terceros** : para mejorar la calidad de nuestros servicios, ofrecerle a usted (clientes y/o usuarios no clientes de la aplicación) nuevas funciones o servicios prestados por terceros, y enviarle comunicaciones de marketing por correo electrónico o teléfono.

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

- De nuestras otras **sucursales o filiales**.
- De **bases de datos públicas**. 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.

6. ¿Con quién compartimos su información personal?

- **Nuestros socios y proveedores con los que colaboramos** para ofrecerle una amplia gama de servicios conectados en nuestras aplicaciones.

Por ejemplo, si quiere comprar criptomonedas a través de tu app Qonto, será redirigido a la plataforma de nuestro socio y le enviaremos algunos datos personales para que cumpla con sus obligaciones financieras y normativas.

Del mismo modo, si quiere suscribirse a nuestro producto de seguros, conscientes que compartamos sus datos con nuestro socio para que pueda beneficiarse del servicio.

Ten en cuenta que Qonto no es responsable del tratamiento de sus datos por parte de estos socios. Cuando accede a servicios de terceros desde la App de Qonto, algunos de sus datos se transfieren a ellos y se convierten en plenamente responsables del tratamiento de tu información.

- **Autoridades públicas, organismos gubernamentales u otras instituciones financieras** para cumplir con nuestras obligaciones legales.
- **Nuestros proveedores técnicos** que nos ayudan a prestar nuestros servicios. Consulte la siguiente lista de los principales proveedores de servicios con los que trabajamos.

Tenga en cuenta que algunos de nuestros proveedores pueden utilizar inteligencia artificial y que algunos de sus datos pueden ser procesados por sus algoritmos. Siempre nos aseguraremos de que sus datos permanezcan seguros y no se utilizarán, directa o indirectamente, para el desarrollo, la formación o cualquier otro fin relacionado con las tecnologías de inteligencia artificial generativa, aparte de lo necesario para la prestación de sus servicios.

Para prestar nuestros servicios, es posible que tengamos que transferir datos personales fuera de la Unión Europea. En este caso, nos aseguramos de que esta transferencia se realice en un país que la Comisión Europea considere que garantiza un nivel adecuado de protección de los datos personales y, de no ser así, pondremos en marcha las CEC (Cláusulas Contractuales Estándar adoptadas por la Comisión) para asegurarnos de

alcanzar el nivel de protección esperado. Puede obtener una copia detallada de la herramienta de transferencia y más información a este respecto enviando una solicitud a nuestro Responsable de Protección de Datos.

Infraestructura-Tecnología			
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
Comunicación			
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/
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/
Datos/Analítica			
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://lokalise.com/
Amplitude	Análisis de negocio	USA	https://fr.amplitude.com/
Metabase	Análisis interno	USA	https://www.metabase.com/
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
Tableau	Análisis de cliente	USA	https://www.tableau.com/

Instrumentos internos

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

7. ¿Dónde almacenamos su información?

Los datos personales que recopilamos y procesamos en una de nuestras oficinas (París, Milán, Berlín, Barcelona, Belgrado) se almacenan en los servidores de nuestro proveedor de almacenamiento de datos Amazon AWS en Francia y Alemania (Unión Europea).

8. ¿Cómo aseguramos sus datos?

Para proteger sus datos hemos establecido procedimientos físicos, técnicos y de gestión.

- La transmisión de su información se realiza siempre a través de Internet y de forma segura mediante una conexión HTTPS protegida por un certificado SSL (cifrado SHA-256/RSA).
- Especialistas externos independientes en seguridad del sector financiero nos someten periódicamente a auditorías y pruebas de penetración para controlar que aplicamos siempre las máximas medidas de seguridad a nuestros sistemas.
- El acceso a su cuenta Qonto está asegurado por su identificador y tu contraseña que debe ser lo suficientemente fuerte y nunca ser compartida con nadie.
- Para las acciones más sensibles, siempre utilizamos un método de autenticación de dos factores mediante un código de validación de un dispositivo asociado a su cuenta de "dispositivo emparejado".

Qonto