

Qonto

Politique de Confidentialité

Dernière mise à jour: 4 juin 2024



Préambule

Qonto (OLINDA SAS), en tant qu'établissement de paiement en ligne, s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité à long terme de vos données à caractère personnel.

La présente Politique de confidentialité consiste à vous présenter clairement la manière dont nous collectons vos données à caractère personnel, la raison pour laquelle nous les utilisons, et à signaler vos droits à la confidentialité des données en tant qu'utilisateur de Qonto.

1. Définition de parties concernées

Si vous êtes client(e) de Qonto, c'est-à-dire abonné(e) à notre service en ligne sur nos applications « apps » (Android ou IOS), client(e) potentiel(le), ou si vous visitez notre site Internet ([Qonto.com](https://qonto.com)), la présente Politique vous concerne.

NB : Qonto agit en tant que responsable de traitement indépendant dans le traitement des données de ses clients. En effet, nous traitons vos données pour nos propres finalités (respect de nos obligations AML/LCB FT conformément aux lois nationales) à ce titre, nous n'agissons pas en tant que sous-traitant des données de nos clients.

2. Qu'est-ce que les données à caractère personnel ?

Une donnée à caractère personnel est une donnée qui vous identifie directement (par exemple, vos prénom, nom, adresse électronique) ou indirectement (par exemple, votre adresse IP, votre IBAN ou votre identifiant utilisateur).

3. Principes clés : vos données, votre propriété

- Nous ne vendons pas vos données à caractère personnel, et aucun tiers avec lesquels nous travaillons ne les vend.
- Notre priorité est la sécurité de vos données. Pour plus d'informations, veuillez consulter la dernière section de cette Politique concernant nos pratiques de sécurité.

4. Vos données, vos droits et vos choix

La législation européenne en matière de protection de la vie privée définit les droits et les protections concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel. Vous pouvez :

- Nous demander **d'effacer** les données que nous détenons sur vous ou que vous nous avez fournies ou que nos partenaires tiers nous ont fournies uniquement si leur utilisation n'est plus pertinente pour nous (Qonto) et dans la mesure où cela est conforme à nos obligations légales.

- **Obtenir une copie** des données que Qonto détient sur vous. En tant qu'établissement de paiement, nous traitons une quantité considérable de données. Nous pouvons vous demander de préciser les données que vous souhaitez récupérer dans nos dossiers afin de traiter votre demande dans les meilleurs délais.
- Nous demander de **corriger** vos informations si vous pensez qu'il y a des inexactitudes.
- **Obtenir des informations supplémentaires** sur la manière dont Qonto utilise et traite vos données. Si vous souhaitez connaître plus en détail la manière dont nous traitons vos données outre les explications de la présente Politique de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter (coordonnées ci-dessous).
- **Retirer le consentement** que vous nous avez donné initialement pour traiter vos données - en particulier lorsque nous vous envoyons des courriers électroniques marketing - à tout moment.
- Vous **opposer au traitement** de vos données, notamment pour la création d'un profil utilisateur afin de vous envoyer des offres plus personnalisées.
- Nous demander d'exercer votre **droit à la portabilité**, sur tout ou une partie des données que Qonto détient sur vous, à un autre fournisseur de services.
- **Déposer une plainte officielle** concernant l'utilisation de vos données. Nous espérons que c'est en premier lieu avec nous que vous aborderez cette question, car nous nous efforcerons de la traiter rapidement et de vous donner satisfaction. Toutefois, si vous pensez que nous n'avons pas fait preuve de diligence raisonnable à l'égard de vos données, vous pouvez toujours faire part de vos préoccupations à l'Autorité en charge de la protection des données de votre pays.

Notre équipe responsable de la protection de la vie privée se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions et demandes. Vous pouvez les contacter à l'adresse dpo@qonto.com.

5. Comment et pourquoi nous collectons vos données à caractère personnel ?

Nous recevons des informations de votre part, directement et indirectement.

Directement. La plupart des informations que nous traitons sont des informations que vous nous transmettez en utilisant nos services et dans l'une des situations décrites ci-dessous.

- **Lorsque vous vous abonnez à nos services et créez un compte chez Qonto :** nous vous demandons votre adresse électronique, votre prénom, votre nom, vos données d'identification (passeport, carte d'identité), vos données biométriques, votre date de naissance, votre lieu de naissance, les données de votre entreprise, etc. Juridiquement, nous avons besoin de ces données pour accomplir les tâches décrites dans le contrat d'utilisateur que vous avez signé avec nous, pour nous conformer aux exigences réglementaires en matière de détection des fraudes et de lutte contre le blanchiment d'argent, pour signaler les transactions suspectes et pour surveiller l'activité financière conformément à la loi.

Nous conserverons également vos données pendant 5 ans après la clôture de votre compte conformément à la loi.

- **Lorsque nous vous envoyons des informations** par courrier électronique, notification push ou message dans l'application : sur les mises à jour de produits, les actualités de l'industrie, les nouveaux partenariats et les événements, ou des enquêtes de satisfaction produit, Qonto se fonde sur son intérêt légitime à vous envoyer ce type de communications. Afin de vous contacter, nous vous demandons votre adresse électronique, votre prénom et votre nom de famille. Vous pouvez toujours vous désinscrire à la réception des offres commerciales en utilisant le lien de désabonnement au bas de tout courrier électronique que nous vous envoyons.

Nous conserverons ces données pendant 3 ans à compter de votre dernier contact.

- **Lorsque vous naviguez sur notre site Web :** nous pouvons suivre votre comportement à des fins d'analyse, d'évaluation des performances du site Web, et pour suggérer des publicités pertinentes en fonction des choix que vous avez faits dans le centre de gestion de la bannière de cookies.

Nous collectons votre adresse IP, vos identifiants d'utilisateur, votre adresse électronique, vos identifiants de connexion et vos informations de suivi pour les cookies techniques et non techniques. Nous collectons vos données pour les cookies techniques sur la base légale d'un intérêt légitime. Pour les cookies non techniques, nous collectons lesdites données sur la base légale du consentement.

Nous conservons vos cookies techniques pendant 6 mois avant qu'ils ne soient effacés et vos cookies non techniques sont conservés pendant 12 mois avant d'être effacés. N'oubliez pas que vous pouvez toujours mettre à jour vos préférences via la bannière de cookies.

- **Lorsque vous effectuez une transaction à l'aide de notre produit** : nous pouvons utiliser vos données de transaction agrégées à des fins d'analyse interne. Le traitement de ces données est basé sur des intérêts légitimes afin de mieux éclairer notre stratégie marketing multimédia.

Nous pouvons également vous présenter des offres personnalisées et non personnalisées en fonction de vos préférences. Nous utilisons vos données de transaction pour créer un profil d'utilisateur unique pour des offres personnalisées après nous être assurés que cela ne porte pas atteinte à vos droits et intérêts. Vous pouvez toujours vous opposer à ce traitement de vos données en nous contactant à cet effet.

Toute communication avec vous par courrier électronique, notification push ou message via l'application concernant la manière dont vous interagissez avec notre site est conforme aux conditions du contrat que vous avez signé avec Qonto et à nos obligations légales de vous informer de vos transactions, retraits, soldes, etc.

Nous conserverons vos données de transaction pendant 5 ans après la clôture de votre compte, comme l'exige la réglementation financière.

- **Lorsque vous soumettez des demandes sur notre plateforme en ligne** : nous pouvons collecter certaines informations personnelles telles que vos coordonnées, vos pièces d'identité, votre adresse IP, votre historique de chat, vos informations financières, etc. afin de mieux répondre à vos demandes concernant nos produits et services

La manière dont nous traitons ces données est conforme aux conditions énoncées dans le contrat que vous avez signé avec Qonto.

Nous conserverons ces données pendant 5 ans à compter de la clôture de votre compte.

- **Lorsque vous discutez avec notre service client par téléphone** : nous pouvons utiliser votre numéro de téléphone pour vous aider à utiliser nos produits/services, vous présenter de nouvelles fonctionnalités, vous alerter de tout incident, etc. Nous vous contacterons à la condition que vous nous communiquez votre numéro de téléphone.

Nous conserverons les appels pendant 62 jours sur la plateforme avant suppression.

- **Lorsque vous participez à des enquêtes de satisfaction** : une fois que vous êtes inscrit(e) et commencez à utiliser Qonto, nous vous demandons d'évaluer votre expérience et de nous faire part de vos commentaires de temps à autre, au fur et à mesure que vous utilisez notre produit. Nous collecterons votre identifiant de membre et stockerons ces informations en interne aussi longtemps que vous resterez client(e) chez nous. Notre utilisation de ces données repose sur l'intérêt légitime de Qonto à améliorer la qualité de son service.
- **Lorsque vous entrez en contact (email, téléphone, visioconférence) avec notre équipe commerciale** : pour parler à l'un des membres de notre équipe commerciale, vous devez remplir un formulaire en ligne. Nous vous demanderons vos prénom, nom, adresse électronique et numéro de téléphone. Nous vous demanderons toujours votre consentement avant d'enregistrer une conversation. Nous traiterons ces données sur la base légale de votre consentement à des fins d'analyses et pour répondre au mieux à vos demandes.

Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de votre dernier contact.

- **Lorsque vous êtes affilié(e) à Qonto** : nous collecterons votre adresse électronique, votre prénom, votre nom et votre numéro de téléphone afin de communiquer régulièrement avec vous et vous enverrons notre bulletin d'information sur le programme d'affiliation. Nous traitons ces données sur la base légale d'un intérêt légitime afin d'assurer une communication fluide avec vous.

Vos données seront conservées dans nos systèmes aussi longtemps que vous participerez à notre programme et seront supprimées après une longue période d'inactivité.

- **Lorsque vous participez à notre programme de parrainage** : nous collecterons votre adresse électronique pour vous

envoyer le lien de parrainage afin que vous puissiez éventuellement réclamer votre récompense de parrainage.

Nous traiterons ces données sur la base légale d'un intérêt légitime et les supprimerons 30 jours après avoir reçu votre courrier électronique contenant le lien de parrainage.

- **Lorsque vous participez à des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles :** nous collecterons vos informations personnelles (nom, prénom, adresse électronique et postale) par le biais d'un formulaire de contact ou sur les réseaux sociaux, en accord avec les conditions générales que vous recevrez au moment de votre participation.

Nous traiterons ces données sur la base de votre consentement à participer à l'opération. Vos données seront conservées uniquement pour la durée nécessaire au déroulement de l'opération, sauf si vous avez donné votre accord pour être contactés à des fins de prospection commerciale.

- **Lorsque vous êtes un partenaire commercial :** nous collecterons vos coordonnées, votre adresse légale et votre adresse électronique professionnelle à des fins de facturation. Nous collectons ces données conformément aux conditions exposées dans le contrat que vous avez signé avec Qonto.

Nous conserverons vos données pendant 10 ans afin de nous conformer aux lois comptables en vigueur.

- **Lorsque vous êtes membre du "Programme Expert-Comptable" de Qonto :** nous collecterons votre nom, prénom, adresse électronique et numéro de téléphone pour vous inscrire et vous faire bénéficier de la prime de recommandation. Nous traitons ces données sur la base de votre consentement à rejoindre le programme et à déclencher l'exécution du contrat lorsque vous recommanderez votre premier client.

Si vous ne recommandez aucun client, nous conserverons vos données pendant 3 ans. Si vous recommandez des clients, nous conserverons vos données jusqu'à la fin du contrat de partenariat que vous avez conclu.

- **Lorsque vous êtes un expert-comptable accédant à l'API Qonto afin de gérer le compte de votre client :** nous ne collecterons pas de données personnelles si vous utilisez notre partenaire dédié.

Si vous créez un compte pour un accès « reporting », nous collecterons votre nom, prénom, adresse électronique et numéro de téléphone. Nous traitons ces données sur la base de votre consentement afin de vous permettre de gérer les comptes de vos clients et conserverons vos données jusqu'à l'expiration du contrat de votre client.

Si vous possédez un compte Qonto, nous collecterons vos données de connexion. Nous traitons ces données sur la base de l'exécution du contrat signé à l'entrée en relation et nous conserverons vos données jusqu'à l'expiration de votre contrat.

Indirectement. Nous recevons également vos données :

- De nos **partenaires tiers** : pour améliorer la qualité de nos services, pour vous proposer (clients et/ou utilisateurs non clients de l'application) de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services, fournis par Qonto (par exemple, pour vous offrir nos services « PayLater », nous pouvons vérifier votre éligibilité sur la base de votre profil financier auprès de partenaires tels que SCHUFA), ou par d'autres parties, et pour vous envoyer des communications marketing par courrier électronique ou par téléphone.

Par exemple, certains de nos partenaires, avec lesquels vous avez signé un contrat, nous transmettons vos données afin de nous permettre de vous accompagner dans vos premiers pas avec Qonto.

- De nos autres **succursales ou filiales**.
- De **bases de données publiques**. Vous avez peut-être enregistré vos informations et coordonnées professionnelles dans des bases de données publiques. Nous pouvons collecter certaines de ces informations si elles se rapportent à votre compte professionnel.

6. Avec qui partageons-nous vos informations personnelles ?

- **Les partenaires et fournisseurs avec lesquels nous collaborons** afin de vous proposer un large éventail de services connectés sur nos applications ainsi que pour améliorer la qualité de nos produits et services.

Par exemple, si vous souhaitez acheter des cryptomonnaies via votre application Qonto, vous serez redirigé(e) vers la plateforme de notre partenaire. Nous leur communiquerons certaines de vos données à caractère personnel afin qu'ils puissent se conformer à leurs obligations financières et réglementaires.

De même, si vous souscrivez à notre produit d'assurance entreprise, vous consentez à partager vos informations avec notre partenaire d'assurance afin de bénéficier de ses services, ou encore, lorsque vous réalisez des paiements.

Veillez noter que Qonto n'assume aucune responsabilité quant au traitement de vos données par ces partenaires. Lorsque vous accédez à des services tiers via l'application Qonto, certaines de vos données leur sont transférées, après quoi ils deviennent pleinement responsables du traitement de vos informations.

- **Les autorités publiques, organismes gouvernementaux ou autres établissements financiers** pour respecter nos obligations légales.
- **Les prestataires techniques** qui nous aident à vous fournir nos services. Veuillez vous référer à la liste ci-dessous pour consulter la liste des principaux prestataires de services avec lesquels nous travaillons.

Veillez noter que certains de nos prestataires peuvent utiliser une intelligence artificielle et que certaines de vos données peuvent être traitées par leurs algorithmes. Nous veillerons toujours à ce que vos données restent sécurisées et ne soient pas utilisées, directement ou indirectement, pour le développement, la formation ou toute autre fin liée aux technologies d'intelligence artificielle générative, autre que ce qui est nécessaire pour fournir leurs services.

Il est possible que nous ayons parfois besoin de transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne afin de vous fournir nos services. Si tel est le cas, nous veillons toujours à ce que ce transfert soit effectué dans un pays considéré par la Commission européenne comme disposant d'un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel et, si ce n'est pas le cas, nous appliquons les protections des CCT (Clauses contractuelles types adoptées par la Commission) afin d'atteindre le niveau de protection requis par la norme. Vous pouvez obtenir une copie détaillée de l'outil de transfert ou de plus amples informations en soumettant une demande à notre Délégué à la Protection des Données.

Infrastructure-Tech	Objet	Lieu	Plus d'information
Amazon Aws	Stockage de données	EU	https://aws.amazon.com/fr/
Google Cloud Services	Stockage de données	USA	https://cloud.google.com/?hl=fr
Snowflake	Stockage de données	USA	https://www.snowflake.com/?lang=fr
Communication			
Intercom	Relation avec les clients	USA	https://www.intercom.com/
Drift	Relation avec les clients	USA	https://www.drift.com/
Aircall	Relation avec les clients	FR	https://aircall.io/fr/
Odity	Relation avec les clients	USA	https://www.odity.com/en/
Webhelp	Relation avec les clients	FR	https://webhelp.com/en
Customer.io	Relation avec les clients	USA	https://customer.io/
Active campaign	Relation avec les clients	USA	https://www.activecampaign.com/fr
Sales Forces	Analyse clients	USA	https://www.salesforce.com/
Outreach	Analyse clients	USA	https://www.outreach.io/
Données/Analyse			
Chattermill	Commentaires clients	UK	https://chattermill.com/

ProductBoard	Business Analytics	USA	https://www.productboard.com/
Mixpanel	Business Analytics	USA	https://mixpanel.com/fr/
Lokalise	Business Analytics	EU	https://lokalisecom/
Amplitude	Business Analytics	USA	https://fr.amplitude.com/
Metabase	Analyse interne	USA	https://www.metabase.com/
Hotjar	Analyse clients	USA	https://www.hotjar.com/
Segment	Business Analytics	USA	https://segment.com/
Content Square	Business Analytics	FR	https://contentsquare.com/fr-fr/
Airflow	Gestion des flux de données	USA	https://airflow.apache.org/
GA4	Analyse clients	USA	https://support.google.com/analytics/answer/10089681?hl=fr
Tableau	Analyse clients	USA	https://www.tableau.com/
Outils internes			
Notion	Communication interne	USA	https://www.notion.so/fr-fr
Slack	Communication interne	USA	https://slack.com/intl/fr-fr/
Google Workspace	Plateforme collaborative interne	USA	https://workspace.google.fr/intl/fr/
GitLab	Plateforme collaborative de développement informatique	USA	https://gitlab.com/gitlab-org/gitlab

7. Où stockons-nous vos informations ?

Les données à caractère personnel que nous collectons et traitons dans nos bureaux (Paris, Milan, Berlin, Barcelone, Belgrade) sont stockées sur les serveurs de notre fournisseur de stockage de données Amazon AWS en France et en Allemagne (UE).

8. Comment sécurisons-nous vos données ?

Nous avons mis en place des procédures physiques, techniques et managériales pour protéger vos données.

- La transmission de vos informations est toujours effectuée via l'Internet et sécurisée via une connexion HTTPS protégée par un certificat SSL (SHA-256/chiffrement RSA).
- Nous sommes régulièrement audités par des spécialistes externes indépendants de la sécurité dans le secteur financier. Ces spécialistes effectuent des tests de pénétration afin de s'assurer que nous appliquons systématiquement les mesures de sécurité les plus élevées dans nos systèmes.
- L'accès à votre compte Qonto est protégé par la sécurité de votre identifiant d'utilisateur et de votre mot de passe. Veuillez vous assurer que votre mot de passe est suffisamment fort et ne le partagez jamais avec qui que ce soit.
- Pour les transactions plus sensibles, nous utilisons toujours une méthode d'authentification à deux facteurs qui nécessite un code de validation d'un appareil approuvé associé à votre compte.

Qonto