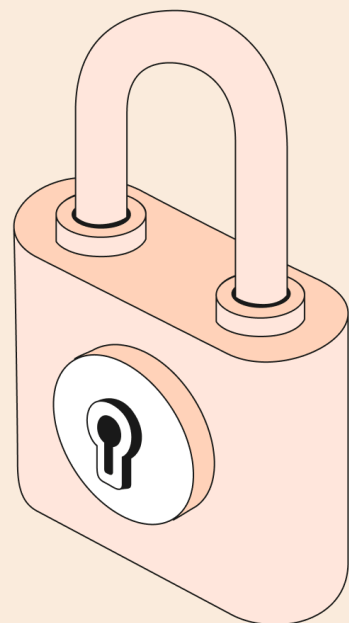


Qonto

Privacybeleid

Bijgewerkt: 1 juni 2026



Inleiding

Qonto (Qonto SA), als online betaalinstelling, hecht veel waarde aan de blijvende vertrouwelijkheid en veiligheid van je persoonsgegevens.

Dit privacybeleid geeft je een helder overzicht van hoe en waarom we je persoonsgegevens verzamelen en waarvoor we deze gebruiken. Daarnaast informeren we je over je privacyrechten wanneer je onze diensten gebruikt.

1. Voor wie is dit beleid bedoeld?

Dit beleid is van toepassing op jou als je een klant bent van Qonto (met andere woorden, een abonnee van onze online dienst, op onze applicaties "Apps" (Android of iOS)), een potentiële klant, als je onze [Blog](#) of onze websites [Qonto.com](#) & [regate.io](#) (de "**Website(s)**") bezoekt, of als je de Qonto-dienst gebruikt via een klant van Qonto.

Let op: Qonto treedt op als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke bij de verwerking van klantgegevens. Wij verwerken je gegevens namelijk voor onze eigen doeleinden (zoals het naleven van onze AML/CFT-verplichtingen volgens de nationale wetgeving) en treden daarom niet op als verwerker van de gegevens van onze klanten.

2. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die je direct (zoals je voornaam, achternaam of e-mailadres) of indirect (zoals je IP-adres, IBAN of gebruikers-ID) kunnen identificeren.

3. Belangrijkste principes: jouw gegevens, jouw eigendom

- Wij verkopen je persoonsgegevens niet, en dat doen de derde partijen met wie we samenwerken ook niet.
- We zorgen ervoor dat je gegevens altijd veilig zijn. Wil je meer weten? Kijk dan onderaan deze pagina bij onze veiligheidsprincipes.

4. Jouw rechten met betrekking tot je gegevens

Volgens de Europese privacywetgeving heb je verschillende rechten met betrekking tot het gebruik van je persoonsgegevens. Je kunt:

- Ons vragen de gegevens die we over je bewaren, die jij of onze externe partners ons hebben verstrekt, te **verwijderen** als het voor Qonto niet langer nodig is om deze te gebruiken of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

- **Een kopie opvragen** van de gegevens die Qonto over je bewaart. Als betaalinstelling verwerken we mogelijk veel gegevens. Daarom kunnen we je vragen te specificeren tot welk type gegevens je toegang wilt, zodat we je verzoek beter kunnen afbakenen.
- Ons vragen je gegevens te **corrigeren** als je denkt dat er een onjuistheid in staat.
- **Informatie opvragen** over hoe Qonto je gegevens gebruikt en verwerkt. We hebben geprobeerd om de verwerking van je gegevens in dit privacybeleid zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Kun je het antwoord dat je zoekt niet vinden. Neem dan gerust direct contact met ons op.
- **De toestemming die je aan ons hebt gegeven voor het verwerken van je gegevens intrekken** wanneer wij daar om hebben gevraagd, bijvoorbeeld voor het versturen van marketingmails.
- **Bezwaar maken tegen de verwerking** van je gegevens, in het bijzonder als het gaat om het aanmaken van een gebruikersprofiel om je meer gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen sturen.
- Ons vragen om je **recht op gegevensoverdraagbaarheid** uit te oefenen, voor alle of een deel van de gegevens die Qonto over je bewaart, naar een andere dienstverlener.
- **Een formele klacht indienen** over het gebruik van je gegevens. We hopen dat je dit eerst bij ons aanklaart, aangezien we ons uiterste best zullen doen om je zorgen weg te nemen. Mocht je echter het gevoel hebben dat we hierin tekortschieten, dan kun je je zorgen richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit van je land.

Ons team voor gegevensbescherming beantwoordt graag zo snel mogelijk al je vragen en verzoeken. Je kunt ons bereiken via **dpo@qonto.com**.

Let op: we kunnen je om een identiteitsbewijs vragen bij redelijke twijfel. Houd er rekening mee dat we kunnen weigeren te reageren op een buitensporig of ongegrond verzoek, bijvoorbeeld vanwege herhaling.

5. Waarom en hoe verzamelen we je persoonsgegevens?

We ontvangen informatie rechtstreeks en onrechtstreeks van jou.

Rechtstreeks. De meeste informatie die we verwerken, ontvang we van jou wanneer je onze dienst gebruikt of in een van de hieronder beschreven situaties.

- **Wanneer je je abonneert op onze dienst en een rekening opent bij Qonto:** vragen we om je e-mailadres, voornaam, achternaam, identificatiegegevens (zoals paspoort of ID-kaart), biometrische gegevens, geboortedatum, geboorteplaats, bedrijfsgegevens, enzovoort.

De wettelijke basis voor het verwerken van deze gegevens is de uitvoering van het contract dat je met Qonto hebt gesloten, en de wettelijke verplichtingen die voor Qonto gelden op het gebied van fraudedetectie, antiwitwaspraktijken, het melden van verdachte transacties en alle toezichtactiviteiten die door de financiële wetgeving worden vereist.

We bewaren je gegevens gedurende 5 jaar na het sluiten van je rekening (of na een onvoltooid of mislukt proces voor het openen van een rekening), zoals wettelijk verplicht.

- **Wanneer je informatie ontvangt** per e-mail, sms (zoals WhatsApp), pushmeldingen of InApp-berichten: Qonto kan zich beroepen op een gerechtvaardigd belang om je specifieke communicatie te sturen (zoals over rekeningbeheer, juridische zaken, beveiliging, incidenten en onderhoud, enz.). Voor andere communicatie zoals product- & merkupdates, nieuws uit de sector, aanbiedingen & promoties, nieuwe partnerschapsaanbiedingen, evenementen of producttevredenheidsonderzoeken, vertrouwt Qonto op jouw toestemming.

Om contact met je op te nemen, vragen we je om je e-mailadres, telefoonnummer, voornaam en achternaam. Je kunt je op elk moment afmelden voor commerciële aanbiedingen via de afmeldlink onderaan elke e-mail die je van ons ontvangt, of door je voorkeuren aan te passen in het toestemmingsbeheercentrum in de app.

We bewaren deze gegevens tot 3 jaar na je laatste contactmoment.

- **Wanneer je op onze websites navigeert:** kunnen we je gedrag volgen voor analytische doeleinden, om de prestaties van de website te analyseren, of om advertenties voor te stellen op basis van de keuzes die je hebt gemaakt in het beheercentrum van de cookiebanner.

Hiervoor kunnen we je IP-adres, inloggegevens, gebruikers-ID, e-mailadres, login- en trackinginformatie verzamelen. De rechtsgrond hiervoor is ons gerechtvaardigd belang voor technische cookies en jouw toestemming voor niet-technische cookies.

We bewaren je gegevens 6 maanden voor niet-technische cookies en 12 maanden voor technische cookies. Je kunt je toestemmingsvoorkeuren altijd aanpassen via onze cookiebanner.

- **Wanneer je een transactie uitvoert met ons product:** kunnen we je geaggregeerde transactiegegevens gebruiken voor interne analysedoeleinden. De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang om onze multimediale marketingstrategie beter af te stemmen.

We kunnen je ook gepersonaliseerde en niet-gepersonaliseerde aanbiedingen presenteren op basis van je voorkeuren. We gebruiken je transactiegegevens om een uniek gebruikersprofiel te creëren voor gepersonaliseerde aanbiedingen, nadat we hebben verzekerd dat dit je rechten en belangen niet schaadt. Je kunt altijd bezwaar maken tegen deze verwerking van je gegevens door hierover contact met ons op te nemen.

Elke communicatie met jou per e-mail, pushmelding of bericht via de app over je gebruik van onze websites is in overeenstemming met de voorwaarden van het contract dat je met Qonto hebt afgesloten en met onze wettelijke verplichtingen om je te informeren over je transacties, opnames, saldo's, enzovoort.

We bewaren de gegevens met betrekking tot je transacties tot 5 jaar na het sluiten van je rekening, zoals vereist door de financiële wetgeving.

- **Wanneer je verzoeken indient via ons online platform:** kunnen we bepaalde persoonlijke gegevens verzamelen, zoals je contactgegevens, identiteitsdocumenten, IP-adres, chatgeschiedenis, financiële informatie. Dit doen we om beter te kunnen reageren op je verzoeken over onze producten en diensten.

De verwerking van deze gegevens gebeurt volgens de voorwaarden van het contract dat je met Qonto hebt afgesloten.

We bewaren deze gegevens tot 5 jaar na het sluiten van je rekening.

- **Wanneer je telefonisch contact hebt met ons klantenserviceteam:** kunnen we je telefoonnummer gebruiken om je te helpen bij het gebruik van onze producten/diensten, nieuwe functies te introduceren, je te waarschuwen voor incidenten, enz. We zullen alleen contact met je opnemen als je ons je telefoonnummer geeft.

Opnames van telefoongesprekken worden maximaal 6 maanden bewaard voordat ze worden verwijderd.

- **Wanneer je deelneemt aan klantonderzoeken,** vragen we je vanaf het moment dat je Qonto gebruikt om je ervaring te delen en af en toe feedback te geven over ons product. We verzamelen je lidmaatschaps-ID en bewaren deze informatie intern zolang je klant bij ons bent. Voor het verzamelen van deze gegevens kan Qonto gebruikmaken van gespecialiseerde aanbieders (zoals Typeform of WhatsApp).

We verwerken deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

- **Wanneer je contact opneemt met ons verkoopteam (via e-mail, telefoon of videobelafsprak),** vragen we je een online formulier in te vullen met je voornaam, achternaam, e-mailadres en telefoonnummer.

We zullen altijd om je toestemming vragen voordat we een gesprek opnemen. We verwerken deze gegevens op basis van jouw toestemming voor analysedoeleinden en om zo goed mogelijk op je verzoeken te reageren.

Je gegevens worden 3 jaar bewaard vanaf het moment van je laatste contact met ons.

- **Wanneer je een Qonto-partner bent:** verzamelen we je e-mailadres, voornaam, achternaam en telefoonnummer om regelmatig met je te communiceren en je onze nieuwsbrief over het partnerprogramma te sturen.

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang om de communicatie soepel te laten verlopen.

Je gegevens blijven in onze systemen zolang je deelneemt aan het programma en worden verwijderd na een langere periode van inactiviteit.

- **Wanneer je deelneemt aan ons verwijzingsprogramma:** verzamelen we je e-mailadres om je de verwijzingslink te sturen, zodat je uiteindelijk je verwijzingsbeloning kunt claimen.

We verwerken deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang. Je gegevens worden 30 dagen na ontvangst van onze e-mail verwijderd.

- **Wanneer je deelneemt aan wedstrijden, loterijen en andere promotionele acties:** verzamelen we je persoonlijke informatie (achternaam, voornaam, e-mail- en postadres) via een contactformulier of op sociale netwerken, in overeenstemming met de voorwaarden die je bij je deelname ontvangt.

We verwerken deze gegevens op basis van jouw toestemming om deel te nemen aan de actie.

Je gegevens worden alleen bewaard zolang als nodig is om de actie te voltooien, tenzij je toestemming hebt gegeven om benaderd te worden voor commerciële prospectiedoeleinden.

- **Wanneer je een zakenpartner bent:** verzamelen we je contactgegevens, fysiek adres, professioneel e-mailadres, voor factureringsdoeleinden.

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op de uitvoering van het contract dat je met Qonto hebt afgesloten.

Je gegevens worden 10 jaar bewaard om te voldoen aan de boekhoudwetgeving.

- **Wanneer je lid bent van Qonto's "Programma voor Gecertificeerde Boekhouders":** verzamelen we je voor- en achternaam en telefoonnummer om je te registreren en je in aanmerking te laten komen voor de verwijzingsbonus.

We verwerken deze gegevens op basis van jouw toestemming voor deelname aan het programma en om je contract te starten zodra je je eerste klant doorverwijst.

Als je geen klanten doorverwijst, bewaren we je gegevens 3 jaar. Verwijs je wel klanten door, dan bewaren we je gegevens tot het einde van het partnerschapscontract.

- **Wanneer je als gecertificeerde boekhouder toegang hebt tot de Qonto API om de rekening van je klant te beheren:** verzamelen we geen persoonlijke gegevens als je onze toegewijde partner gebruikt.

Als je een account aanmaakt voor "rapportage"-toegang, verzamelen we je voor- en achternaam, e-mailadres en telefoonnummer. We verwerken deze gegevens op basis van jouw toestemming om je in staat te stellen de rekeningen van je klanten te beheren, en bewaren je gegevens tot het contract van je klant afloopt.

Als je een Qonto-rekening hebt, verzamelen we je inloggegevens. We verwerken deze gegevens op basis van het contract dat aan het begin van de relatie is ondertekend, en we bewaren je gegevens tot je contract afloopt.

- **Wanneer je onze "Qonto Facturatie"-diensten gebruikt om je elektronische facturen te beheren:** verzamelen en verwerken we je voor- en achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, bedrijfsnaam en KVK-nummer om je account aan te maken, evenals de gegevens in alle documenten en facturen die je met ons deelt.

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op het contract dat je met Qonto bent aangegaan bij het aanmaken van je account.

We bewaren deze gegevens 10 jaar om te voldoen aan de geldende boekhoudwetgeving.

- **Wanneer we onze klanten helpen met incasso of invordering:** verwerken we alleen de persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn om de invordering te beheren (identiteit en contactgegevens van de schuldenaar, contractuele en betalingsinformatie, correspondentie en casusnotities, en elk wettelijk vereist bewijs).

De verwerking wordt uitgevoerd om de invorderingsdienst te verlenen onder het contract dat je met Qonto hebt ondertekend, of waar van toepassing, op basis van het gerechtvaardigd belang van Qonto om invorderingsactiviteiten op je Qonto-rekening mogelijk te maken.

We bewaren deze gegevens voor de duur van de invorderingsprocedure en voor een beperkte periode daarna (doorgaans tot 5 jaar na afsluiting van de zaak, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is). Alle gegevens worden veilig behandeld, met toegang beperkt tot geautoriseerd personeel en toegewijde dienstverleners (die handelen onder strikte contractuele waarborgen, en uitsluitend om de

invorderingsdiensten uit te voeren). Betrokken personen kunnen ook hun gegevensbeschermingsrechten uitoefenen, zoals beschreven in dit privacybeleid.

Onrechtstreeks. We ontvangen je gegevens ook van andere externe derde partijen:

- Van onze externe partners: om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren, om jou (klanten en/of niet-klantgebruikers van de applicatie) nieuwe functies of diensten aan te bieden, geleverd door Qonto (zoals om je onze "PayLater"-diensten aan te bieden, kunnen we je geschiktheid controleren op basis van je financiële profiel bij partners zoals SCHUFA) of door andere partijen, en om je marketingcommunicatie per e-mail of telefoon te sturen.

Bijvoorbeeld, sommige van onze partners met wie je een contract hebt ondertekend, zullen je gegevens aan ons doorgeven om je onboardingproces bij Qonto te vergemakkelijken.

- Van onze andere **filialen of dochterondernemingen**.
- Uit **openbare databases**. Je hebt mogelijk je bedrijfsinformatie en contactgegevens geregistreerd in openbare databases. We kunnen een deel van deze informatie verzamelen als deze betrekking heeft op je zakelijke rekening.

6. Met wie delen we je persoonlijke informatie?

- Onze **partners en leveranciers** met wie we samenwerken om je een breed scala aan verbonden diensten op onze apps aan te bieden.

Bijvoorbeeld, als je cryptovaluta wilt kopen via je Qonto-app, word je doorgestuurd naar het platform van onze partner, en sturen we hen enkele persoonlijke gegevens zodat zij kunnen voldoen aan hun financiële en wettelijke verplichtingen.

Op dezelfde manier, als je je wilt abonneren op ons verzekeringsproduct, stem je in met het delen van je informatie met onze partner om van de dienst te kunnen profiteren.

Let op: Qonto is niet verantwoordelijk voor de omgang met je gegevens door deze partners. Wanneer je via de Qonto-app toegang krijgt tot diensten van derden, wordt een deel van je gegevens aan hen overgedragen en worden zij volledig verantwoordelijk voor de verwerking van je informatie.

- **Overheidsinstanties, overheidsorganen of andere financiële instellingen** om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- Onze **dienstverleners** die worden beoordeeld als hebbende **kritieke** of **belangrijke functies** voor Qonto (in de zin van de richtsnoeren EBA/GL/2019/02 van de Europese Bankautoriteit inzake uitbesteding), in de zin dat zij betrokken zijn bij het verlenen van diensten aan onze klanten of het waarborgen van onze naleving van de op ons van toepassing zijnde verplichtingen. We waarborgen systematisch hun naleving door hen te onderwerpen aan een hoog niveau van controle en toezicht, en bieden sterke contractuele garanties met betrekking tot het delen van gegevens.

Let op: Qonto en sommige van onze dienstverleners en leveranciers kunnen gebruikmaken van kunstmatige-intelligentiesoftware en een deel van je gegevens kan door hun algoritmen worden verwerkt. Bij Qonto zullen we er altijd voor zorgen dat je gegevens veilig blijven en niet direct of indirect worden gebruikt voor de ontwikkeling, training, verbetering of enig ander doel gerelateerd aan generatieve kunstmatige-intelligentietechnologieën, anders dan wat nodig is om hun diensten te verlenen. Qonto zal er altijd voor zorgen dat je wordt geïnformeerd wanneer je interacteert met een kunstmatige intelligentie, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving (lees meer in "[Kunstmatige intelligentie bij Qonto](#)").

Voor het verlenen van onze diensten kan het nodig zijn dat we persoonsgegevens buiten de Europese Unie overdragen. In dat geval zorgen we ervoor dat deze overdracht plaatsvindt naar een land dat door de Europese Commissie wordt beschouwd als een land dat een adequaat niveau van bescherming van persoonsgegevens waarborgt, en als dat niet het geval is, zullen we de SCC's (Standaard Contractuele Clausules aangenomen door de Commissie) implementeren om ervoor te zorgen dat we het verwachte beschermingsniveau bereiken. Je kunt een gedetailleerde kopie van het overdrachtsmiddel en meer informatie hierover verkrijgen door een verzoek te sturen naar onze Functionaris voor Gegevensbescherming.

7. Waar slaan we je informatie op?

De persoonsgegevens die we verzamelen en verwerken in een van onze kantoren (Parijs, Milaan, Berlijn, Barcelona, Belgrado) worden opgeslagen op de servers van onze gegevensopslagprovider Amazon AWS in Frankrijk en in Duitsland (Europese Unie).

8. Hoe veilig zijn de gegevens die we verzamelen?

Om je gegevens te beschermen, hebben we fysieke, technische en bestuurlijke procedures ingevoerd.

- De overdracht van je informatie gebeurt altijd via het internet en is beveiligd door een HTTPS-verbinding die wordt beschermd door een SSL-certificaat (SHA-256 / RSA-versleuteling).
- We worden regelmatig gecontroleerd door onafhankelijke externe beveiligingsspecialisten uit de financiële sector en voeren penetratietests uit om te controleren of we altijd de hoogste beveiligingsmaatregelen op onze systemen toepassen.
- De toegang tot je Qonto-rekening is beveiligd met je gebruikersnaam en je wachtwoord, dat sterk genoeg moet zijn en nooit met iemand gedeeld mag worden.
- Voor de meest gevoelige acties gebruiken we altijd een twee-factor-authenticatiemethode via een validatiecode van een apparaat dat is gekoppeld aan je "gekoppelde apparaat"-rekening.

Qonto