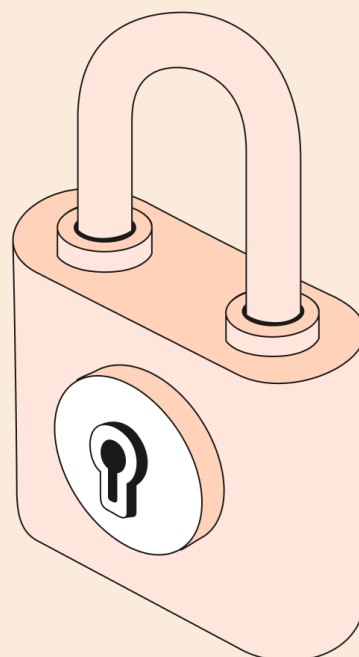


# Qonto

---

# Política de Privacidad

*Actualizado: 1 de junio de 2026*



## 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 cómo puedes ejercer tus derechos cuando utilizas nuestros servicios.**

## 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), un cliente potencial, si visitas nuestro [Blog](#) o nuestros sitios web [Qonto.com](#) y [regate.io](#) (el/los "Sitio/s"), y si utilizas el servicio de Qonto con un cliente de Qonto.

*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. Tus derechos sobre tus datos

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 protección de datos estará encantado de responder a todas sus preguntas y solicitudes lo antes posible. Puede ponerse en contacto con ellos en [dpo@qonto.com](mailto:dpo@qonto.com).

Tenga en cuenta que podemos pedirle que acredite su identidad en caso de duda razonable. Tenga también en cuenta que siempre podremos negarnos a responder a cualquier solicitud que resulte excesiva o infundada, sobre todo por su carácter repetitivo.

## 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 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.

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 tus datos durante 5 años tras el cierre de tu cuenta (o después de un proceso de apertura de cuenta no completado o denegado), tal y como exige la ley.

- **Cuando le enviamos información** : Cuando recibes información por email, SMS (p. ej., WhatsApp), notificaciones push o mensajes en la app, Qonto puede basarse en el interés legítimo para enviarte comunicaciones específicas (p. ej., sobre gestión de la cuenta, asuntos legales, seguridad, incidencias, mantenimiento, etc.). Para el resto de comunicaciones, como novedades de producto y de marca, noticias del sector, ofertas y promociones, ofertas de partners, eventos o encuestas de satisfacción de producto, Qonto se basa en tu consentimiento.

Para ponernos en contacto contigo, te pediremos tu dirección de email, número de teléfono, nombre y apellidos. Puedes darte de baja de nuestras comunicaciones comerciales a través del enlace que aparece al final de cada email o cambiando tus preferencias en el centro de gestión de consentimientos de la app.

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

- **Cuando navegas por nuestros Sitios** : 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 6 meses 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 su experiencia y nos proporcione sus comentarios de vez en cuando mientras utiliza nuestro producto. Recogeremos su ID de miembro y almacenaremos esta información internamente mientras siga siendo cliente nuestro. Para recopilar estos datos, Qonto puede, en algunos casos, recurrir a proveedores específicos (p. ej., Typeform, WhatsApp).

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

- **Cuando si e 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.

- **Cuando 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.

- **Cuando 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.

- **Cuando eres 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.

- **Cuando sea miembro del "Programa de Contables Certificados" de Qonto :** recopilaremos su nombre, apellidos y número de teléfono para registrarle y que pueda optar a la bonificación por recomendación.

Procesamos estos datos sobre la base de su consentimiento para unirse al programa y para iniciar su contrato cuando refiera a su primer cliente.

Conservaremos sus datos durante 3 años si no nos remite ningún cliente. Conservaremos sus datos hasta el final del contrato de asociación que haya firmado si nos remite clientes.

- **Cuando eres un contable certificado que accede a la API de Qonto para gestionar la cuenta de su cliente :** no recopilaremos datos personales si utiliza nuestro socio dedicado.

Si crea una cuenta para acceder a "reporting", recopilaremos sus apellidos, nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Tratamos estos datos sobre la base de su consentimiento para permitirle gestionar las cuentas de sus clientes y conservaremos sus datos hasta que expire el contrato de su cliente.

Si tiene una cuenta Qonto, recopilaremos sus datos de acceso. Tratamos estos datos en base a la ejecución del contrato firmado al inicio de la relación y conservaremos sus datos hasta que expire su contrato.

- **Cuando usas nuestros servicios de "Facturación Qonto" para gestionar tus facturas electrónicas (*cuando proceda*):** recopilaremos y trataremos tu nombre y apellidos, dirección de email, número de teléfono, nombre de la empresa y NIF para crear tu cuenta, así como los datos de los documentos y facturas que compartas.

El tratamiento de estos datos se basa en la ejecución del contrato que firmaste con Qonto al crear tu cuenta.

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

- **Cuando ayudamos a nuestros clientes con el recobro o la recuperación de deudas (*cuando proceda*):** trataremos únicamente los datos personales estrictamente necesarios para gestionar el recobro (identidad y datos de contacto del deudor o deudora, información contractual y de pago, correspondencia, notas del caso y cualquier prueba requerida por ley).

El tratamiento se realiza para prestar el servicio de recobro en virtud del contrato que has firmado con Qonto o, en su caso, sobre la base del interés legítimo de Qonto para permitir las actividades de recobro en tu cuenta Qonto.

Conservaremos estos datos durante el procedimiento de recobro y por un periodo limitado posterior (normalmente, hasta 5 años desde el cierre del caso, salvo que la ley exija un periodo de conservación superior). Todos los datos se gestionan de forma segura, con acceso restringido al personal autorizado y a proveedores de servicios específicos (que actúan bajo estrictas garantías contractuales y únicamente para prestar los servicios de recobro). Las personas afectadas también pueden ejercer sus derechos de protección de datos, tal como se describe en esta Política de Privacidad.

**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 Qonto (por ejemplo, para ofrecerle nuestros servicios “PayLater”, podemos verificar su elegibilidad en función de su perfil financiero con socios como SCHUFA), o 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 de servicios técnicos** que desempeñan funciones esenciales o importantes para Qonto (según las directrices EBA/GL/2019/02 de la Autoridad Bancaria Europea sobre externalización), en el sentido de que participan en la prestación de servicios a nuestros clientes o garantizan el cumplimiento de nuestras obligaciones. Aseguramos sistemáticamente su cumplimiento someténdolos a un alto nivel de control y supervisión, y ofrecemos sólidas garantías contractuales en materia de intercambio de datos.

*Tenga en cuenta que Qonto y algunos de nuestros proveedores de servicios y proveedores pueden utilizar software de inteligencia artificial y que algunos de sus datos pueden ser procesados por sus algoritmos. En Qonto, siempre nos aseguraremos de que sus datos permanezcan seguros y no se utilizarán, directa o indirectamente, para el desarrollo, la formación, la mejora o cualquier otro fin relacionado con las tecnologías de inteligencia artificial generativa, aparte de lo necesario para la prestación de sus servicios. Qonto siempre se asegurará de que sepas cuándo estás interactuando con una inteligencia artificial, de conformidad con las leyes y normativas aplicables (más información en ["IA en Qonto"](#)).*

*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 (Cláusulas Contractuales Estándar adoptadas por la Comisión (SCCs) 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.*

## **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**