

Politique de protection des données personnelles

Dernière mise à jour le 5 septembre 2023

Généralités

La société Memo Bank, société anonyme immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 829 226 760, dont le siège social est situé 8 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France (la « Société »), invite les utilisateurs à lire attentivement la présente Politique de protection des données personnelles avant d'utiliser le site Internet memo.bank (le « Site »), de conclure tout contrat avec Memo Bank, d'accéder à l'espace de travail client.memo.bank (l'« Espace de travail ») et aux autres services proposés par la Société ou de télécharger les applications mobiles [iOS](#) et [Android](#) sur leur téléphone mobile (les « Applications mobiles »).

La Politique de protection des données personnelles précise la manière dont la Société gère les traitements de données à caractère personnel liés à l'utilisation du Site et des services de Memo Bank, en sa qualité de responsable de traitement et en application des dispositions du règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données portant modification de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978. La Politique de protection des données personnelles peut être modifiée à tout moment. Aussi la Société conseille-t-elle aux utilisateurs de la consulter régulièrement.

Toute personne physique utilisant le Site, les Applications ou les services bancaires de Memo Bank reconnaît avoir pris pleinement connaissance de la présente politique de protection des données personnelles au moment de sa connexion ou de son utilisation.

Collecte d'informations personnelles

La Société pourra être amenée à collecter des données personnelles dans les situations suivantes (liste non exhaustive) :

- recrutement : un utilisateur envoie une candidature dans le cadre d'un recrutement ;
- demande d'entrée en relation : un utilisateur effectue une demande d'entrée en relation, notamment en vue de l'ouverture d'un compte ;
- partenariat : un utilisateur effectue une demande de partenariat ;
- newsletter : un utilisateur s'inscrit à la newsletter ;
- réseaux sociaux : un utilisateur envoie un message privé via les réseaux sociaux ;
- webinaire : un utilisateur s'inscrit à un webinaire organisé par la Société ;
- prospection : un utilisateur échange avec un prospecteur par email ou téléphone ;
- autres contacts : un utilisateur envoie un email sur l'une des adresses emails génériques ;
- analyse de dossier : un utilisateur soumet des pièces complémentaires sur l'Espace de travail ;
- utilisation de l'Espace de travail, de l'Application mobile et d'API ;
- conclusion et exécution de la convention de services, de contrats de prêt et de l'ensemble des contrats conclus avec la Société ;
- exécution de nos obligations légales et réglementaires et poursuite de nos intérêts légitimes.

Dans ce contexte, la Société sera amenée à collecter certaines des données personnelles suivantes :

- des données d'identification telles que nom, prénom, adresse postale, courrier électronique, numéro de téléphone ;
- dans le cadre d'une ouverture de compte à distance réalisée par la Société ou par l'intermédiaire de la société Ubble, agissant en qualité de sous-traitant de données personnelles : (i) des données de connexion : réseau utilisé (4G, 5G, Wifi, etc.), version du système d'exploitation, type de navigateur, horodatage, adresse IP, type d'outil utilisé (smartphone, tablette, ordinateur) ;(ii) des données d'état civil recueillies en filmant des documents officiels d'identité : type de document, nationalité, numéro d'immatriculation du document, nom, prénom, genre, date de naissance, ville de naissance, signature, date d'expiration, date d'émission, visage ; (iii) des données biométriques extraites de vidéos et photos des utilisateurs ;
- des données d'authentification lorsqu'un utilisateur accède à l'Espace de travail, aux Applications mobiles ou utilise une API, notamment les identifiants et mots de passe ;
- des données relatives à l'activité professionnelle et l'entreprise d'un utilisateur, notamment sa profession, ses numéros de SIRET, LEI et de TVA intracommunautaire, son domaine d'activité, son capital social, sa forme juridique, les autres parties prenantes au sein de l'entreprise, et le chiffre d'affaires ;
- des données relatives aux moyens de paiement, notamment les coordonnées bancaires des comptes existants de l'utilisateur ;
- des données enregistrées ou générées à l'aide des cartes physiques, des cartes virtuelles Visa, des applications de « tokenisation » comme Apple Pay ou Google Pay, ainsi que celles relatives

aux paiements effectués avec ces cartes ;

- des données relatives aux actions, validations ou transactions réalisées directement dans l'Espace de travail, à l'aide des Applications mobiles, par l'intermédiaire de l'API Memo Bank, d'un prestataire de service d'information sur les comptes ou encore d'un prestataire de service d'initiation de paiement ; de telles données incluent notamment les dates et heures des actions, l'historique d'utilisation et, selon les cas, les données relatives aux factures et contrats générés via l'Espace de travail ;
- des données relatives à la connexion à l'Espace de travail et à l'utilisation d'API, notamment l'adresse IP, le navigateur internet utilisé, le type d'appareil utilisé, le pays de connexion, le nombre de connexions et/ou de tentatives de connexion, la durée des sessions et leur historique ;
- des données relatives aux factures, justificatifs et mandats de prélèvement stockés dans l'Espace de travail.

Les informations identifiées par un astérisque dans les différents formulaires à remplir sur le Site sont obligatoires. À défaut, la demande de l'utilisateur ne pourra pas être traitée ou son traitement sera retardé.

Ces données seront destinées aux personnels habilités de la Société, à des fins de gestion administrative, marketing ou commerciale.

Toutes les informations collectées :

- seront traitées loyalement et licitement ;
- seront enregistrées pour des finalités déterminées et légitimes ;
- seront utilisées conformément à ces finalités ;
- sont adéquates, pertinentes et non excessives par rapport à ces finalités ;
- feront l'objet de précautions de nature à assurer la sécurité et la confidentialité des données en vue d'empêcher qu'elles puissent être endommagées, modifiées, détruites ou communiquées à des tiers non autorisés.

Finalités de la collecte

Les données personnelles recueillies peuvent être utilisées par nos soins afin :

- de répondre aux candidatures envoyées en réponse à des offres d'emplois ou de stage ainsi qu'aux candidatures spontanées ;
- de répondre aux demandes d'entrée en relation et aux sollicitations ;
- de répondre aux demandes de partenariats ;
- d'envoyer une lettre d'information hebdomadaire ;
- de répondre aux demandes reçues sur les réseaux sociaux ;
- d'envoyer des invitations aux webinaires et solliciter les personnes inscrites a posteriori ;
- d'analyser les pièces transmises dans le cadre d'une ouverture de compte courant et de l'octroi d'un financement et, notamment, d'analyser la validité des documents officiels d'identité fournis par le biais d'une analyse biométrique de comparaison avec les photos et vidéos recueillies auprès de l'utilisateur ;

- d'utiliser les enregistrements vidéo à des fins de formation ;
- d'exécuter nos obligations contractuelles, par exemple dans le cadre de l'utilisation de à l'Espace de travail, du recours à un prestataire de service d'information sur les comptes, du recours à un prestataire de service d'initiation de paiement, de l'utilisation de l'API Memo Bank ou encore, de l'attribution et de l'utilisation de cartes Visa ;
- de facturer nos services ;
- de respecter nos obligations légales et réglementaires, notamment en matière de résolution des différends, de gestion des risques et de prévention de la fraude ;
- de répondre à des demandes émanant d'autorités françaises et européennes ;
- de prendre les mesures de sécurité nécessaires au fonctionnement de nos services et notamment des cartes Visa ;
- d'assurer une veille qualitative du fonctionnement de nos services ;
- de créer, tester, améliorer, activer et commercialiser des produits et services ;
- de générer des ensembles de données dépersonnalisées, anonymisées ou agrégées ;
- de permettre, sous réserve du consentement de la personne concernée, la mise en place de programmes ou de services offerts par une société qui accepte les paiements par carte bancaire, par Visa ou ses partenaires ;
- d'informer le titulaire d'un compte des actions réalisées par les utilisateurs du compte.

Destinataires de la collecte

Les données personnelles collectées sont destinées aux personnes en charge du traitement de l'information au sein de la Société. Lorsque c'est strictement nécessaire, ces informations peuvent être transmises à des fournisseurs, partenaires ou sous-traitants, comme par exemple :

- des prestataires d'hébergement web (voir « Hébergement des données ») ;
- des logiciels et outils de productivité utilisés par les équipes internes de la Société : outil de communication, base de connaissances de clients, etc. ;
- des auditeurs, avocats, conseillers juridiques ou conseillers financiers externes ;
- des prestataires de service d'information sur les comptes et des prestataires de service d'initiation de paiement ;
- des établissements financiers, des réseaux de paiement ou de cartes bancaires, des chambres de compensation ou des systèmes de règlement ;
- des prestataires de services comme les fabricants de cartes de paiement ;
- des prestataires permettant d'effectuer des paiements à l'aide de son smartphone comme Google ; pour obtenir davantage d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel par la société Google, nous vous invitons à consulter la [politique de confidentialité de Google](#) en matière de paiements ;
- des partenaires dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;

- des partenaires de gestion ressources humaines tels que des cabinets de recrutement ;
- les Autorités de contrôle, régulateurs, administrations et pouvoirs publics.

Des données relatives à l'utilisation de l'Espace de travail et aux actions effectuées par les utilisateurs du compte ouvert dans les livres de la Société peuvent par ailleurs être transmises au titulaire du compte.

Les données personnelles collectées par la Société sur le Site sont à usage purement interne et ne font l'objet d'aucune cession ou divulgation au bénéfice de tiers, sauf obligations légales ou judiciaires.

Durée de conservation des informations personnelles

Les données personnelles traitées par Memo Bank ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire aux finalités du traitement concerné. À titre d'exemple :

- les données personnelles collectées lors d'un recrutement sont conservées deux ans après le dernier contact avec le candidat ;
- les données personnelles collectées lors d'une campagne marketing ou commerciale sont conservées trois ans après le dernier contact avec le prospect ;
- les données personnelles collectées lors d'une entrée en relation sont conservées cinq ans après la fin de la relation contractuelle avec le client ou les derniers échanges avec le prospect ;
- les données relatives à l'utilisation des moyens de paiement et des services bancaires sont conservées cinq ans après la fin de la relation contractuelle avec le client.

Droit d'accès, de rectification et de suppression

Conformément à la réglementation applicable, l'utilisateur dispose de différents droits, à savoir :

- droit d'accès : il peut obtenir des informations concernant le traitement de ses données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles ;
- droit de rectification : s'il estime que ses données personnelles sont inexactes ou incomplètes, il peut exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence ;
- droit à l'effacement : il peut exiger l'effacement de ses données personnelles dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ;
- droit à la limitation du traitement : il peut demander la limitation de traitement de ses données personnelles ;
- droit d'opposition : il peut s'opposer au traitement de ses données personnelles, pour des motifs liés à une situation particulière. Il dispose du droit absolu de s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection ;
- droit à la portabilité des données : quand ce droit est applicable, l'utilisateur a le droit que les données personnelles qu'il a fournies à la Société lui soient rendues ou, lorsque cela est possible, techniquement, de les transférer à un tiers ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de ses données personnelles, applicables après son décès ;

- droit de retirer son consentement : s'il a donné son consentement au traitement de ses données personnelles, l'utilisateur a le droit de retirer son consentement à tout moment.

Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite, impérativement accompagnée d'un justificatif d'identité en cours de validité comportant la signature du titulaire, par courrier électronique (voir [notre page de contact](#)). Toute demande doit être claire, précise et justifiée.

Sécurité

Les données personnelles sont traitées de façon à garantir une sécurité appropriée à l'aide de mesures physiques, techniques ou organisationnelles pertinentes au regard de l'état de l'art en la matière, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle.

Selon les besoins, les risques, les coûts et la finalité de traitement, ces mesures peuvent inclure la pseudonymisation et le chiffrement des données.

La Société met en place une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Dans tous les cas, les personnes susceptibles de traiter des données personnelles au sein de la Société sont soumises à une stricte obligation de confidentialité.

Plus d'informations sur les moyens de sécurité mis en place sont disponibles sur la [page Sécurité du Site](#).

Hébergement des données

Les serveurs de la Société, sur lesquels est notamment hébergé le Site, sont situés dans les centres de données d'Amazon Web Services et de Microsoft Azure au sein de l'Union Européenne.

Transfert de données

Certaines données personnelles peuvent être stockées en dehors des serveurs de la Société, dans des logiciels dont l'hébergement se situe à l'extérieur de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen. Lorsque c'est le cas, la Société s'assure que le transfert de ces données personnelles soit effectué à destination :

- d'un pays considéré comme adéquat par l'Union Européenne, avec un niveau de garanties satisfaisant en matière de protection des données personnelles, tel que le Royaume-Uni ou les pays membres de l'Espace Économique Européen ;
- d'une entité présentant des garanties appropriée au sens de la réglementation, lesquelles peuvent être notamment fournies si ladite entité est liée par un contrat reprenant les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, si elle est soumise à des règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules) ou si elle fait l'objet d'une certification.

À titre d'exemple, et de manière non exhaustive :

- les données personnelles récoltées via les formulaires d'entrée en relation, les demandes de partenariat, les inscriptions à la newsletter ou les échanges avec les équipes de Ventes sont

stockées dans le logiciel [Hubspot](#) dont les serveurs sont situés aux Etats-Unis ;

- les données personnelles récoltées via les adresses emails génériques ou la prise de contact depuis la Plateforme de travail sont stockées dans le logiciel [Help Scout](#) dont les serveurs sont situés aux États-Unis.

Données personnelles traitées par Memo Bank en qualité de sous-traitant

Afin de remplir nos obligations au titre de la convention de services, nous sommes susceptibles de traiter des données personnelles au nom et pour le compte des utilisateurs de nos services lorsqu'ils décident d'enregistrer dans leur Espace de travail des documents contenant des données personnelles concernant des tiers :

- dans des documents justificatifs joints à des opérations de paiement (factures, contrats, bons de commande, etc.) dont ils peuvent nous demander d'extraire ces données sous un format numérique à l'aide d'un outil de reconnaissance optique de caractère ;
- dans les notes personnalisées qu'ils ajoutent à des opérations ;
- dans des mandats de prélèvement signés électroniquement avec leurs débiteurs.

De telles données personnelles sont utilisées afin de gérer les dépenses et les encaissements des utilisateurs ainsi que pour gérer les justificatifs de dépenses et effectuer la réconciliation comptable.

Dans de tels cas, l'utilisateur, en transmettant des instructions pour effectuer ces traitements, agit en qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation.

Les données personnelles que nous sommes ainsi susceptibles de traiter en qualité de sous-traitant comprennent :

- des données relatives à l'état civil comme le nom, le prénom, l'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone ;
- des données d'ordre bancaire et financier comme des numéros de compte ou de cartes de paiement.
- des données relatives à la vie professionnelle comme la fonction occupée par les personnes dont les données personnelles font l'objet d'un traitement par nos clients.

À ce titre, nous tenons par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de nos utilisateurs responsables de traitement.

Nous appliquons à ces données personnelles sous-traitées les mêmes mesures de sécurité technique et organisationnelle que celles que nous appliquons en qualité de responsable de traitement et qui sont décrites à l'article [Sécurité](#).

De même, tout éventuel transfert des données personnelles sous-traitées pour le compte de nos utilisateurs doit obéir aux exigences que nous appliquons en qualité de responsable de traitement et qui sont décrits à l'article [Transfert de données](#). Nous informons nos utilisateurs préalablement à de tels transferts.

En cas de violation de données personnelles, nous nous engageons à notifier nos utilisateurs dans un délai de 72 heures après en avoir pris connaissance et à communiquer toutes les informations exigées par la réglementation.

Nous faisons appel à Amazon Web Services et à Microsoft Azure en qualité de sous-traitants ultérieurs afin d'héberger ces données. Leurs serveurs sont situés sur le territoire de l'Union européenne.

De même, nous faisons appel à Mindee afin d'extraire des justificatifs stockés dans l'Espace de travail des données sous un format numérique à l'aide d'un outil de reconnaissance optique de caractère.

Dans l'hypothèse où nous faisons appel à d'autres sous-traitants ultérieurs, nous informons nos clients au préalable par écrit. Conformément à la réglementation, ils sont susceptibles d'émettre des objections à l'encontre de tels changements. En l'absence de telles observations dans un délai de quinze jours à compter de cette information, nous considérons que notre client a accepté les modifications à la liste des sous-traitants ultérieurs.

Tout sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les mêmes obligations contractuelles et réglementaires que la Société, notamment en matière de sécurité et de transferts de données personnelles, dans la mesure où nous demeurons pleinement responsables à l'égard de nos clients.

Pendant toute la durée de notre relation contractuelle avec nos clients, nous nous engageons à répondre dans les meilleurs délais à toute demande d'exercice de droit ou à fournir toutes les informations nécessaires dans le cadre d'une analyse d'impact ou d'une demande des autorités.

Conformément à la réglementation, nous mettons à la disposition de nos utilisateurs responsables de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits une fois par an au frais du client, sous réserve de l'observation d'un préavis de quinze jours.

Les données personnelles traitées pour le compte de nos clients sont supprimées dès la fin de la relation contractuelle avec le client concerné dans la mesure où nos obligations réglementaires ne nous imposent pas d'en conserver une copie.

Nos clients s'engagent pour leur part à respecter la réglementation applicable et à ne nous donner instruction de traiter que des données pertinentes, proportionnées et nécessaires aux traitements précédemment mentionnés.

Gestion des cookies

La [politique de gestion des cookies](#) de la société est détaillée dans une page dédiée.

Modifications

La Société se réserve le droit de modifier la Politique de protection des données personnelles à tout moment et sans préavis. Les modifications apportées à la Politique de protection des données personnelles entreront en vigueur une fois publiées sur le Site.

Réclamation

Pour toute question concernant la Politique de protection des données personnelles, l'utilisateur doit effectuer sa demande par email (voir [notre page de contact](#)).

Il dispose également, s'agissant du traitement de données à caractère personnel, de la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés

(CNIL), organe de contrôle des données à caractère personnel. Pour saisir la CNIL, il convient soit d'effectuer la démarche en ligne en se rendant sur le site [cnil.fr](https://www.cnil.fr), soit d'adresser un courrier à l'attention du président de la CNIL, Commission nationale de l'informatique et des libertés – 3, Place de Fontenoy – TSA 20715 – 75334 Paris Cedex 07.

Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable.