

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour le : 27 septembre 2024

1. Introduction

La présente politique de confidentialité ("**Politique de confidentialité**") est conçue pour vous informer sur la manière dont Mangopay traite vos données à caractère personnel et pour exposer vos droits en tant que personne concernée en vertu des lois applicables en matière de protection des données, y compris le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, également connu sous le nom de Règlement Général sur la Protection des Données ("RGPD").

Les "**données à caractère personnel**" désignent toute information relative à une personne identifiée ou identifiable. Une personne est considérée comme identifiable si elle peut être identifiée directement ou indirectement au moyen d'identifiants tels qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation ou un ou plusieurs éléments spécifiques propre à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

La présente politique de confidentialité est publiée au nom de Mangopay S.A. et de Mangopay UK Limited. Mangopay S.A. et Mangopay UK Limited agissent en tant que responsables de traitements distincts et sont chacun responsables de leurs propres activités de traitement effectuées dans le cadre de la fourniture de leurs services. Par conséquent, toute référence à "**Mangopay**", "**nous**" ou "**notre**" se rapporte à l'entité spécifique responsable du traitement de vos données à caractère personnel, comme détaillé dans la section "Informations propres à un territoire". Les informations fournies ci-dessous s'appliquent aux activités de traitement de Mangopay S.A. et de Mangopay UK Limited et sont complétées par les informations fournies dans la section "Informations propres à un territoire".

2. La présente politique de confidentialité s'applique-t-elle à vous?

La présente politique de confidentialité s'applique à vous si vous utilisez les services de paiement et/ou de monnaie électronique de Mangopay par le biais de plateformes en ligne (sites web ou applications mobiles) ("**Plateformes**") exploitées par nos partenaires ("**Partenaires**"). Ces Partenaires gèrent des Plateformes à des fins diverses, telles que la vente en ligne, les places de marché ou le financement participatif (par exemple, le don ou le crowdfunding). Ils ont intégré la solution de paiement de Mangopay pour traiter les transactions sur leurs Plateformes. Mangopay et les Partenaires opèrent en tant que responsables de traitements distincts en ce qui concerne les traitements des données à caractère personnel nécessaires pour la fourniture des services de paiement et/ou de monnaie électronique de Mangopay.

Lorsque vous vous inscrivez sur ces Plateformes, il peut vous être demandé de souscrire également aux services de Mangopay, ce qui vous permet de transférer des fonds ou de recevoir des paiements liés aux transactions effectuées sur les Plateformes. Pour fournir ces services de paiement et/ou de monnaie électronique, Mangopay a besoin de traiter vos données à caractère personnel.

Dans la présente politique de confidentialité, le terme "**vous**" désigne :

- **Les personnes physiques** qui souscrivent aux services de Mangopay ou qui concluent un contrat de services avec Mangopay. Il s'agit des personnes suivantes :
 - (i) Les Partenaires qui sont des personnes physiques (par exemple, les auto-entrepreneurs qui signent un contrat avec Mangopay).
 - (ii) les personnes inscrites sur les Plateformes des Partenaires, pour lesquelles nous créons des comptes Mangopay afin de permettre la réception de fonds (par exemple, les utilisateurs des Plateformes).
- **Les personnes physiques** agissant en tant que représentants légaux, actionnaires, bénéficiaires effectifs ou personnes de contact employées par un Partenaire qui est une personne morale. Ces personnes fournissent des données à caractère personnel (telles que noms, prénoms, etc.) pour faciliter la conclusion de contrats de services et gérer la relation entre Mangopay et le Partenaire.
- Les **personnes physiques** qui effectuent des paiements sur la Plateforme d'un Partenaire sans créer de compte Mangopay ou sans souscrire à nos services.
- **Les personnes physiques** qui agissent en tant qu'employés et représentants des Plateformes démarchées par Mangopay ("**prospects**").

3. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Mangopay? Comment sont-elles collectées?

En fonction de la manière dont vous interagissez avec Mangopay et des services que vous utilisez, l'un des cas suivants de traitement des données à caractère personnel pourra s'appliquer :

- Informations concernant les personnes qui souscrivent aux services de Mangopay via la Plateforme d'un Partenaire.
- Informations concernant les personnes effectuant des paiements sur la Plateforme d'un Partenaire sans souscrire aux services de Mangopay.
- Informations concernant les personnes agissant en tant que représentants légaux, contacts commerciaux ou bénéficiaires effectifs du Partenaire.
- Informations destinées aux personnes agissant en tant que prospects de Mangopay.

- Informations concernant les Partenaires qui sont des auto-entrepreneurs (personnes physiques).

3.1. Informations concernant les personnes qui souscrivent aux services Mangopay via la Plateforme d'un Partenaire

3.1.1. Données d'enregistrement

Catégories de données : Lorsque vous souscrivez aux services de Mangopay par le biais d'une Plateforme d'un Partenaire - comme lorsque vous vous abonnez à une Plateforme d'un Partenaire pour accepter le paiement des biens ou services que vous offrez - vous devez fournir certaines données à caractère personnel. Ces données à caractère personnel comprennent généralement des données d'identification telles que votre nom et prénom, votre date de naissance, votre nationalité, votre pays de résidence et votre adresse mail. Dans certains cas, il peut également vous être demandé de fournir une copie d'un document officiel d'identité ou tout autre document nécessaire pour remplir nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ("**LCB/FT**"). Dans le cadre de nos mesures de vigilance à l'égard de notre clientèle, nous effectuons une vérification de l'authenticité du document d'identité qui nécessite que vous fournissiez une photo de vous en temps réel. Pour se conformer à nos obligations liées à l'authentification forte, Mangopay recueillera votre adresse mail, votre numéro de téléphone ainsi que certaines informations techniques concernant la session utilisée lors de votre souscription (c'est-à-dire des informations liées à votre appareil électronique, votre navigateur et votre réseau). En outre, si vous êtes un contribuable américain ou si vous avez enregistré un compte bancaire aux États-Unis, il vous sera demandé de fournir votre numéro d'identification fiscal américain (TIN) afin de garantir la conformité avec les lois et réglementations américaines.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin d'ouvrir votre compte Mangopay, faciliter la fourniture de nos services et assurer la conformité avec nos obligations en tant qu'entité réglementée en vertu des lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la directive révisée sur les services de paiement (DSP2). En outre, nous traitons vos données à caractère personnel pour renforcer la sécurité de nos services et prévenir la fraude.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation contractuelle**

Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire afin de remplir nos obligations contractuelles à votre égard. Cela inclut les actions requises pour lancer et fournir les services Mangopay, telles que la vérification de votre identité lors de la souscription et d'autres

étapes précontractuelles nécessaires.

- **Obligation légale**

En tant qu'entité réglementée, Mangopay est légalement tenue de traiter certaines catégories de données à caractère personnel, y compris des copies de vos documents d'identité, afin de se conformer aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB/FT). Ces obligations légales font partie intégrante des responsabilités de Mangopay en tant qu'institution agréée.

- **Intérêt légitime**

Mangopay traite également vos données à caractère personnel sur la base de notre intérêt légitime à prévenir la fraude et à assurer la sécurité de nos services. Ceci est essentiel pour maintenir l'intégrité et la sécurité de nos opérations lorsque nous vous fournissons des services.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement via l'API de Mangopay sur la Plateforme du Partenaire, qui sert d'infrastructure technique pour le traitement des opérations de paiement. La fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire pour souscrire à nos services. Les catégories de données à caractère personnel requises sont clairement indiquées sur le formulaire d'inscription disponible sur la Plateforme du Partenaire. Si vous ne fournissez pas les données à caractère personnel requises, cela peut entraîner le refus ou la suspension des services de Mangopay.

3.1.2. Données à caractère personnel traitées dans le cadre de la fourniture de services

Catégories de données : Au cours de votre relation contractuelle avec Mangopay, nous traitons les données à caractère personnel générées par votre utilisation de nos services. Cela inclut, mais n'est pas limité à :

- les données liées aux transactions effectuées (par exemple, les montants des transactions, les descriptions des transactions, les bénéficiaires) ;
- Informations concernant votre compte bancaire (par exemple, détails relatifs aux transactions vers votre compte bancaire externe par l'intermédiaire de Mangopay).

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de fournir des services de haute qualité, adapter nos offres à vos besoins et assurer la sécurité des opérations de paiement, y compris la prévention de la fraude. Vos données à caractère personnel peuvent également être traitées à des fins statistiques afin d'améliorer la qualité des services de Mangopay.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation contractuelle**

Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour remplir nos obligations contractuelles à votre égard. Cela inclut la fourniture de services Mangopay, en particulier

l'exécution de paiements en votre nom.

- **Obligation légale**

En tant qu'entité réglementée, Mangopay est légalement tenue de traiter vos données à caractère personnel pendant une période déterminée afin de se conformer aux obligations en matière de LBC/FT, ainsi qu'à d'autres réglementations applicables aux services de paiement (par exemple, PSD2).

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données personnelles afin de :

- Prévenir la fraude et assurer la sécurité des services;
- Améliorer la qualité des services grâce à l'analyse statistique de vos données à caractère personnel;
- se défendre contre les actions en justice et traiter les données à caractère personnel dans le cadre de tout litige juridique, le cas échéant.

Vos données à caractère personnel sont collectées par le biais de votre utilisation des services de Mangopay.

3.1.3. Données relatives au traitement des demandes de support

Catégories de données : Lorsque vous contactez l'équipe support de Mangopay pour obtenir de l'aide, vos données à caractère personnel sont traitées afin de répondre à votre demande. Typiquement, cela inclut des données d'identification telles que votre prénom, votre nom, votre adresse mail, vos identifiants techniques internes (par exemple, votre ID utilisateur) et votre numéro de téléphone. En fonction de la nature de votre demande et des actions requises par notre équipe support, il peut également s'agir de données à caractère personnel relatives à votre utilisation de nos services. En outre, nous traitons le contenu de vos messages et autres communications envoyées à notre équipe support. L'équipe support de Mangopay peut enregistrer vos conversations téléphoniques à des fins de formation et de contrôle qualité. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez vous y opposer en informant l'agent avec lequel vous êtes en contact au téléphone.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de répondre de manière efficace à vos demandes de support et à toute autre demande liée à la fourniture des services de Mangopay. Ce traitement assure une utilisation continue de nos services tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation contractuelle**

Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de nos

obligations contractuelles à votre égard, notamment pour vous garantir des services de haute qualité.

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Répondre à vos demandes de support et à toutes autres demandes de renseignements;
- Améliorer la qualité des services de Mangopay et améliorer votre expérience en matière de service à la clientèle;
- Se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges qui en découlent, le cas échéant.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous lorsque vous nous contactez pour obtenir de l'assistance ou adresser toute autre question, ou par l'intermédiaire de nos Partenaires. La fourniture de ces données à caractère personnel est obligatoire pour nous permettre de répondre à vos demandes et de communiquer avec vous de manière efficace. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises peut entraîner l'incapacité de Mangopay à répondre à vos demandes et vous aider à résoudre les problèmes rencontrés.

3.2. Informations concernant les personnes effectuant des paiements sur la Plateforme d'un Partenaire sans souscrire aux services de Mangopay

Catégories de données: Lorsque vous effectuez un paiement à l'aide d'une carte de crédit ou de débit ou d'une autre méthode de paiement sur la Plateforme d'un Partenaire, vous êtes tenu de fournir certaines données à caractère personnel, telles que votre nom et prénom, le numéro de votre carte, la Card Verification Value ("CVV/CVC") et la date d'expiration. Les catégories de données à caractère personnel demandées peuvent varier en fonction de la méthode de paiement disponible sur la Plateforme.

En outre, nous collectons des données transactionnelles dans le cadre de l'exécution de l'ordre de paiement. Nous recueillons également certaines données techniques relatives à votre appareil électronique, des identifiants électroniques, l'adresse IP et des informations sur vos interactions avec la Plateforme du Partenaire à des fins de sécurité et de prévention de la fraude.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées dans le but d'exécuter votre paiement et de prévenir les transactions frauduleuses.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation légale**

En tant qu'entité réglementée, Mangopay est tenu de traiter vos données à caractère personnel pendant une période déterminée afin de se conformer aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données personnelles afin de :

- Exécuter votre paiement;
- Résoudre tout problème lié à votre paiement;
- Améliorer la qualité des services de Mangopay;
- Prévenir la fraude et assurer la sécurité de nos services;
- Se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges juridiques qui en découlent, le cas échéant.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous. Si vous ne fournissez pas les informations requises, nous ne pourrions pas traiter votre paiement.

3.3. Informations concernant les personnes physiques agissant en tant que représentants légaux, contacts commerciaux ou bénéficiaires effectifs du Partenaire

3.3.1. Données à caractère personnel collectées pour la conclusion d'un contrat avec Mangopay

Catégories de données : Pour permettre l'exécution d'un contrat de services avec Mangopay, nos Partenaires, agissant en tant que personnes morales, doivent fournir les données à caractère personnel de leurs représentants légaux et leurs bénéficiaires effectifs. Ces données comprennent généralement, mais sans s'y limiter, le nom, le prénom, le numéro d'identification fiscale, l'adresse postale, le pays de résidence, une copie d'un document officiel d'identité ainsi que les informations de contact de la personne concernée. La liste exacte des documents et des données à caractère personnel requis peut varier en fonction des circonstances.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de faciliter la conclusion d'un contrat de prestation de services entre Mangopay et le Partenaire. La vérification de l'identité des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs du Partenaire est nécessaire pour la conclusion du contrat de prestation de services.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation légale**

En tant qu'entité réglementée, Mangopay est légalement tenu de traiter vos données à caractère personnel afin de vérifier votre identité, conformément à nos obligations de diligence en matière de connaissance du client (KYB).

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Permettre la conclusion du contrat;
- Prévenir la fraude;
- Se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges y afférents, le cas échéant.

La fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire pour permettre la prestation de nos services. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises peut empêcher la conclusion d'un contrat de services avec le Partenaire et, par conséquent, la fourniture des services de Mangopay au Partenaire.

3.3.2. Données à caractère personnel collectées par le biais des interfaces techniques de Mangopay

Catégories de données : Afin de superviser les opérations de paiement réalisées sur leurs Plateformes, les Partenaires de Mangopay ont accès à nos interfaces HUB et Dashboard. Ces interfaces permettent aux Partenaires de superviser et de contrôler les flux de paiement sur leurs Plateformes. Pour vous permettre d'accéder à notre HUB et à notre Dashboard, il est nécessaire de traiter vos données à caractère personnel. Ces données se limitent à des identifiants, tels que votre nom et prénom, votre adresse mail, votre numéro de téléphone et peuvent également inclure des informations sur votre poste. En outre, des données à caractère personnel peuvent être générées à travers votre utilisation des interfaces de Mangopay (ex : logs, pages consultées, etc.).

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de garantir que seules les personnes autorisées ont accès au HUB et au Dashboard. Elles sont également traitées pour améliorer l'expérience des utilisateurs du Dashboard et du HUB en affichant des informations contextuelles et pour garantir la sécurité de ces interfaces.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Assurer la fourniture de services de haute qualité au Partenaire et contrôler les transactions sur la Plateforme;
- Prévenir la fraude et préserver la sécurité de nos interfaces et de nos services;
- Se défendre contre les actions en justice et les litiges qui en découlent, le cas échéant.

La fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire pour accéder à notre HUB et à notre Dashboard. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises empêchera l'accès aux interfaces.

3.3.3. Données relatives au traitement des demandes de support

Catégories de données : Lorsque vous contactez le département support de Mangopay, le Customer Success Manager (CSM) du Partenaire ou toute autre équipe pour obtenir de l'aide, vos données à caractère personnel sont traitées afin de pouvoir répondre à votre demande. Les données à caractère personnel traitées comprennent des données d'identification telles que votre nom et prénom, votre adresse mail et votre numéro de téléphone. En fonction de la nature de votre demande et des actions entreprises par les équipes de Mangopay, des données à caractère personnel supplémentaires peuvent être traitées. En outre, nous traitons le contenu de vos messages et autres communications envoyées à nos équipes. L'équipe de support de Mangopay peut également enregistrer vos conversations téléphoniques à des fins de formation et de contrôle qualité. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez vous y opposer en informant l'agent avec lequel vous êtes en contact au téléphone. Si vous donnez votre accord, le CSM du Partenaire a également la possibilité d'enregistrer vos réunions (ce qui engendrera la capture de votre voix et/ou image).

Lorsque vous adressez votre demande de support auprès de nos équipes, vous pouvez être amené à interagir avec une technologie d'intelligence artificielle (IA) qui peut vous fournir une réponse automatiquement générée pour vous aider à répondre à votre demande. Le recours à une IA est clairement indiqué dans le chatbot et vous avez toujours la possibilité de choisir d'interagir avec l'un des agents de Mangopay à la place.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de répondre de manière efficace aux demandes de support du Partenaire et à toute autre demande liée à la fourniture des services de Mangopay. Ce traitement assure une utilisation continue de nos services tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Bases juridiques : Mangopay traitons vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Répondre à vos demandes de support et à toute autre demande de renseignements;
- Améliorer la qualité des services de Mangopay et améliorer votre expérience en matière de service à la clientèle;
- se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges qui en découlent, le cas échéant.

- **Consentement**

Nous nous appuyons sur votre consentement pour l'enregistrement de vos réunions avec le CSM du Partenaire.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous, lorsque vous nous contactez pour obtenir de l'assistance ou pour nous adresser toute autre question. A l'exception de l'enregistrement de votre réunion avec votre CSM qui nécessite votre consentement, la fourniture de vos

données à caractère personnel est obligatoire afin de pouvoir répondre à vos questions et vous contacter. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises peut entraîner l'incapacité de Mangopay à répondre à vos demandes et à vous aider à résoudre les problèmes rencontrés.

3.3.4. Données de marketing

Catégories de données : Nous pouvons être amenés à contacter nos points de contact enregistrés pour chacun de nos Partenaires afin de les informer des nouveaux services que nous proposons et des améliorations apportées à nos services. À cette fin, nous pouvons traiter, entre autres, vos coordonnées, telles que votre nom et prénom, votre fonction, votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone. Si vous y consentez, le CSM du Partenaire a également la possibilité d'enregistrer vos réunions (ce qui engendrera la capture de votre voix et/ou image).

Finalité du traitement : Vous fournir des informations sur nos services.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- vendre ses services, s'ils sont en rapport avec le champ d'activité du Partenaire;
- améliorer la qualité de ses services et de l'expérience de ses clients.

- **Consentement**

Nous nous appuyons sur votre consentement pour l'enregistrement de vos réunions avec le CSM du Partenaire.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous, sur base volontaire. Si vous refusez de fournir les données à caractère personnel requises, nous ne vous contacterons pas à des fins de marketing.

3.4. Informations destinées aux personnes agissant en tant que prospects de Mangopay

Nous menons simultanément plusieurs activités de marketing et gérons conjointement notre site web afin de répondre efficacement à vos demandes et vous fournir des informations sur nos services. En raison de cette approche centralisée, Mangopay SA et Mangopay UK Limited agissent en tant que responsables de traitement conjoints concernant le traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing. Par conséquent, les responsabilités et obligations des deux responsables de traitement ont été mutuellement établies comme suit :

Mangopay SA est responsable de :

- A. recueillir le consentement nécessaire au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing et de communication avec les contacts professionnels au nom des deux responsables conjoints du traitement, le cas échéant;
- B. remplir l'obligation d'information pour le compte des deux responsables de traitement conjoints;
- C. garantir la légalité de tout transfert de données en dehors de l'EEE, si les responsables conjoints du traitement décident de confier le traitement à une entité établie dans un pays tiers;
- D. conclure les accords de traitement des données nécessaires lorsque les données à caractère personnel sont confiées à des sous-traitants à des fins d'hébergement;
- E. faire office de point de contact commun pour les prospects.

Toutes les autres obligations incombent à chaque entreprise en tant que responsable de traitement.

3.4.1. Données de marketing direct

Catégories de données : Afin de réaliser des campagnes de marketing direct, nous collectons vos données à caractère personnel, telles que votre nom et prénom, l'entreprise pour laquelle vous travaillez, votre adresse mail et/ou numéro de téléphone professionnel, votre fonction, ainsi que toute information visible sur votre profil LinkedIn et votre CV. Vos données à caractère personnel sont obtenues soit via des bases de données fournies par nos prestataires à cet effet, soit suite à votre participation à un événement auquel Mangopay participe, en tant que sponsor ou en tant que visiteur.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de permettre à notre agent commercial de vous contacter par courrier électronique et de vous présenter nos services.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à mener des activités de marketing direct pour ses propres services.

3.4.2. Réponse à votre demande de contact

Catégories de données : Si vous contactez Mangopay directement par le biais du formulaire de contact dédié sur notre site web ou en contactant l'un de nos agents commerciaux via un autre moyen de communication, nous traiterons vos données à caractère personnel, telles que votre prénom et votre nom, la société pour laquelle vous travaillez, votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone, ainsi que toutes autres données à caractère personnelles que vous pourriez inclure dans le formulaire ou le message que vous nous adressez.

Finalité du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel afin de répondre à votre demande. Sous réserve de votre consentement préalable, les entretiens avec nos agents commerciaux peuvent être enregistrés à des fins de formation et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Nous nous appuyons sur notre intérêt légitime pour le marketing direct de nos propres services en répondant à votre demande de contact.

- **Consentement**

L'enregistrement des réunions entre vous et nos agents commerciaux est fondé sur votre consentement.

La fourniture de vos données à caractère personnelles est volontaire, mais si vous ne nous fournissez pas vos coordonnées (nom, prénom et numéro de téléphone ou adresse mail), nous ne serons pas en mesure de répondre à votre demande.

3.4.3. Contact par l'intermédiaire d'un fournisseur de logiciels de marketplace

Nos services peuvent être mis en avant par des fournisseurs de logiciels de marketplace avec lesquels Mangopay a conclu un partenariat. Si vous êtes en contact avec l'un de ces fournisseurs de logiciels, ce dernier pourrait communiquer vos données à caractère personnel à Mangopay, que vous ayez ou non exprimé un intérêt pour nos services.

Catégories de données : Les catégories de données à caractère personnel suivantes pourraient être partagées entre Mangopay et le fournisseur de logiciels de marketplace: votre nom et prénom, l'entreprise pour laquelle vous travaillez, votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone, votre fonction au sein de l'entreprise.

Finalité du traitement : Nous traitons vos données à caractère personnel afin de vous contacter pour évaluer si nos services pourraient convenir à l'intégration que vous poursuivez avec le fournisseur de logiciels de marketplace avec lequel Mangopay a conclu un partenariat.

Base juridique : Nous traitons vos données à caractère personnel sur la base de notre intérêt légitime à promouvoir nos services, lesquels peuvent être adaptés à votre intégration avec le fournisseur de logiciel de marketplace partenaire de Mangopay.

3.5. Informations concernant les Partenaires qui sont des auto-entrepreneurs (personnes physiques)

3.5.1. Données à caractère personnel collectées pour la conclusion d'un contrat avec Mangopay

Catégories de données : Afin de conclure un contrat avec Mangopay, nos Partenaires qui agissent en tant qu'auto-entrepreneurs (personnes physiques) doivent fournir certaines données d'identification. Cela comprend, sans s'y limiter, le nom et le prénom, les informations d'identification fiscale, l'adresse et le pays de résidence, une copie d'un document officiel d'identité ainsi que les coordonnées de contact. Les catégories de données à caractère personnel requises peuvent varier en fonction des circonstances.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de la conclusion du contrat de fourniture des services de Mangopay, incluant la vérification de votre identité.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Obligation légale**

En tant qu'entité réglementée, Mangopay est légalement tenu de traiter vos données à caractère personnel afin de vérifier votre identité, conformément aux obligations de diligence liées à la connaissance du client (KYC).

- **Obligation contractuelle**

Le traitement est indispensable pour nous permettre de débiter la fourniture des services de Mangopay, ainsi que pour votre souscription à nos services, qui exige notamment la vérification de votre identité, etc.

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Permettre la conclusion du contrat;
- Prévenir la fraude;
- Se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges y afférents, le cas échéant.

La fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire pour permettre la prestation de nos services. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises peut empêcher la conclusion d'un contrat de services avec vous et, par conséquent, la fourniture des services de Mangopay au Partenaire.

3.5.2. Données à caractère personnel collectées par l'intermédiaire des interfaces techniques de Mangopay

Catégories de données : Afin de superviser les opérations de paiement réalisées sur leurs Plateformes, les Partenaires de Mangopay ont accès à nos interfaces HUB et Dashboard. Ces interfaces permettent aux Partenaires de superviser et de contrôler les flux de paiement sur leurs Plateformes. Pour vous permettre d'accéder à notre HUB et à notre Dashboard, il est nécessaire de traiter vos données à caractère personnel. Ces données se limitent à des identifiants, tels que votre nom et prénom, votre adresse mail, votre numéro de téléphone et peuvent également inclure des informations sur votre poste. En outre, des données à caractère personnel peuvent être générées à travers votre utilisation des interfaces de Mangopay (ex : logs, pages consultées, etc.).

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de garantir que seules les personnes autorisées ont accès au HUB et au Dashboard. Elles sont également traitées pour améliorer l'expérience des utilisateurs du Dashboard et du HUB en affichant des informations contextuelles et en garantissant la sécurité de ces interfaces.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- Assurer la fourniture de services de haute qualité au Partenaire et contrôler les transactions sur la Plateforme;
- Prévenir la fraude et garantir la sécurité de nos interfaces et de nos services;
- Se défendre contre les actions en justice et les litiges qui en découlent, le cas échéant.

La fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire pour accéder à notre HUB et à notre Dashboard. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises empêchera l'accès aux interfaces.

3.5.3. Données relatives au traitement des demandes de support

Catégories de données : Lorsque vous contactez le support de Mangopay ou toute autre équipe pour obtenir de l'aide, vos données à caractère personnel sont traitées pour répondre à votre demande. Les données à caractère personnel traitées comprennent des données d'identification telles que votre nom et prénom, votre adresse mail et votre numéro de téléphone. En fonction de la nature de votre demande et des actions requises par les équipes de Mangopay, des données à caractère personnel supplémentaires peuvent être traitées. En outre, nous traitons le contenu de vos messages et toutes autres communications envoyées à nos équipes. L'équipe de support de Mangopay peut également enregistrer vos conversations téléphoniques à des fins de formation et de contrôle qualité. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez vous y opposer en informant l'agent avec lequel vous êtes en contact au téléphone.

Lorsque vous adressez votre demande de support auprès de nos équipes, vous pouvez être amené à interagir avec une technologie d'intelligence artificielle (IA) qui peut vous fournir une réponse automatiquement générée pour vous aider à répondre à votre demande. Le recours à une IA est clairement indiqué dans le chatbot et vous avez toujours la possibilité de choisir d'interagir avec l'un des agents de Mangopay à la place.

Finalité du traitement : Vos données à caractère personnel sont traitées afin de répondre de manière efficace aux demandes de support du Partenaire et à toute autre demande liée à la fourniture des services de Mangopay. Ce traitement assure une utilisation continue de nos services tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de:

- Répondre à vos demandes de support et à toute autre demande de renseignements;
- Améliorer la qualité des services de Mangopay et améliorer votre expérience en matière de service à la clientèle;
- se défendre contre les actions en justice et gérer les litiges qui en découlent, le cas échéant.

- **Consentement**

Nous nous appuyons sur votre consentement pour l'enregistrement de vos réunions avec le CSM du Partenaire.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous, lorsque vous nous contactez pour demander de l'assistance ou pour nous adresser toute autre question. A l'exception de l'enregistrement de votre réunion avec votre CSM qui nécessite votre consentement, la fourniture de vos données à caractère personnel est obligatoire afin de pouvoir répondre à vos questions et vous contacter. Le refus de fournir les données à caractère personnel requises peut entraîner l'incapacité de Mangopay à répondre à vos demandes et à vous aider à résoudre les problèmes rencontrés.

3.5.4. Données de marketing

Catégories de données : Nous pouvons contacter les points de contact enregistrés pour chacun de nos Partenaires, afin de les informer des nouveaux services que nous proposons et des améliorations apportées à nos services. À cette fin, nous pouvons traiter, entre autres, vos coordonnées, telles que votre nom et prénom, votre fonction, votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone. Si vous y consentez, le CSM du Partenaire a également la possibilité d'enregistrer vos réunions (ce qui engendrera la capture de votre voix et/ou image).

Finalité du traitement : Vous fournir des informations sur nos services.

Bases juridiques : Mangopay traite vos données à caractère personnel en s'appuyant sur les bases juridiques suivantes :

- **Intérêt légitime**

Mangopay a un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel afin de :

- vendre ses services, s'ils sont en rapport avec le champ d'activité du Partenaire ;
- améliorer la qualité de ses services et de l'expérience de ses clients.

- **Consentement**

Nous nous appuyons sur votre consentement pour l'enregistrement de vos réunions avec le CSM du Partenaire.

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous, sur base volontaire. Si vous refusez de fournir les données à caractère personnel requises, nous ne vous contacterons pas à des fins de marketing.

4. Profilage et prise de décision automatisée

Pour prévenir la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Mangopay utilise le profilage, ce qui signifie que nous traitons automatiquement vos données à caractère personnel pour évaluer certains aspects vous concernant. Cela inclut des informations techniques sur votre appareil électronique, vos préférences système et la manière dont vous interagissez avec nos services.

Dans certains cas, ce traitement automatisé peut conduire à des décisions automatisées qui sont donc prises sans intervention humaine, telles que le blocage temporaire d'un paiement, le report d'un paiement vers votre compte bancaire externe ou la limitation de l'accès à votre compte si nous détectons une activité suspecte.

Ces décisions sont généralement temporaires et ne sont pas destinées à avoir un impact significatif sur vos droits ou à produire des conséquences significatives de façon similaire. Cependant, les décisions de blocage d'une transaction peuvent produire des effets juridiques ou vous affecter de manière significative, en fonction des circonstances individuelles, mais elles sont nécessaires pour assurer la sécurité des transactions et prévenir la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, conformément aux obligations légales de Mangopay. Il s'agit d'un processus indispensable des services que nous fournissons pour assurer la sécurité de vos paiements.

Les fondements juridiques du traitement de décision automatisée, y compris du profilage, sont les suivants :

- l'exécution et la mise en œuvre de notre contrat de services avec vous;

- l'intérêt légitime de Mangopay à assurer la sécurité de ses services et à prévenir la fraude.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision automatisée ou si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, vous pouvez nous contacter aux adresses mail indiquées dans la section "Informations propres à un territoire" pour demander l'intervention d'un de nos agents ou pour contester la décision dont vous faites l'objet.

5. Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées?

Mangopay ne conserve vos données à caractère personnel que durant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont traitées. Les périodes de conservation applicables sont généralement déterminées par nos obligations légales.

- **Conformité LCB/FT** : Les données à caractère personnel fournies à des fins de LCB/FT, y compris les copies de documents d'identité et les détails des transactions, sont conservées entre cinq (5) et dix (10) ans, à compter de la fin de la relation contractuelle avec Mangopay.
- **Litiges et communications avec l'équipe de support** : Les données à caractère personnel nécessaires à la gestion des litiges et aux communications avec notre équipe de support sont conservées pendant cinq (5) ans.
- **Enregistrements des appels téléphoniques et des réunions** : Les enregistrements des appels téléphoniques effectués par notre équipe support à des fins de formation et de contrôle qualité sont conservés pendant six (6) mois. Les enregistrements des réunions avec nos CSM ou nos agents commerciaux sont conservés pendant un (1) an.
- **Les données de marketing** : Les données à caractère personnel utilisées à des fins de marketing, sur la base de notre intérêt légitime, sont traitées tout au long de notre relation avec le Partenaire et jusqu'à trois (3) ans après le dernier contact avec le Partenaire.
- **Données de logs** : Les données à caractère personnel stockées dans les journaux de bord sont conservées pendant six (6) mois.
- **Données comptables** : Les données à caractère personnel nécessaires à la comptabilité sont conservées pendant dix (10) ans à compter de la fin de la période comptable concernée.

6. Où sont stockées vos données à caractère personnel?

Nous stockons vos données à caractère personnel sur des serveurs cloud situés en Irlande (Dublin) et en Allemagne (Francfort).

Il peut arriver que nous devons transférer vos données à caractère personnel à des sociétés situées en dehors de l'UE/EEE qui participent à la fourniture de nos services. Dans ce cas, nous nous assurons que le

transfert de vos données à caractère personnel est couvert par une décision d'adéquation de la Commission Européenne ou par des garanties appropriées (e.g., clauses contractuelles types).

7. Qui reçoit vos données à caractère personnel? Sont-elles partagées avec des tiers?

Dans le cadre de nos services, vos données à caractère personnel peuvent être partagées avec :

7.1. Affiliés

Nous partageons vos données à caractère personnel avec les sociétés affiliées de Mangopay pour atteindre les finalités décrites dans la présente politique de confidentialité.

7.2. Autorités compétentes

Nous pouvons être amenés à divulguer vos données à caractère personnel auprès d'autorités compétentes, telles que les tribunaux et les autorités de supervision financières. En amont de la divulgation, notre équipe juridique examine attentivement chaque demande pour s'assurer qu'elle est légitime.

7.3. Prestataires de services

Nous travaillons avec des fournisseurs de services soigneusement sélectionnés pour fournir une partie de nos services. Ces fournisseurs agissent en tant que sous-traitants et sont soumis à des obligations contractuelles strictes et ne traitent vos données à caractère personnel que sous les instructions de Mangopay. Par exemple, Mangopay utilise les services de fournisseurs spécialisés dans les vérifications LCB/FT et KYC, tels que Onfido LTD.

7.4. Partenaires de paiement

Nous collaborons avec des partenaires de paiement pour traiter les transactions et protéger vos fonds. Ces partenaires agissent de manière indépendante et ne reçoivent que les données nécessaires à la réalisation de la transaction. La base juridique du partage de vos données personnelles avec ces partenaires est soit l'exécution de notre contrat avec vous, soit notre intérêt légitime à assurer un traitement correct des paiements.

8. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel?

8.1. Droit d'accès

Vous avez le droit de savoir quelles données à caractère personnel nous détenons à votre sujet et comment elles sont traitées. Nous vous transmettrons ces informations par voie électronique, sauf si vous préférez un autre format, auquel cas nous ferons notre possible pour répondre à votre demande.

8.2. Droit de rectification

Si vos données à caractère personnel sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les corriger ou de les mettre à jour.

8.3. Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")

Vous pouvez nous demander de supprimer vos données à caractère personnel si:

1. Elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ;
2. Elles ont été traitées illégalement ;
3. Vous retirez votre consentement (si le consentement était la base juridique du traitement) ;
4. Vous vous opposez au traitement sur la base de votre situation particulière, et il n'y a pas d'intérêt prépondérant pour Mangopay à poursuivre le traitement ;
5. Vous vous opposez à son utilisation à des fins de marketing direct ;
6. Nous sommes légalement tenus de les effacer.

Toutefois, votre demande d'effacement peut être refusée si nous devons conserver vos données à caractère personnel pour exercer notre droit à la liberté d'expression et d'information, défendre nos droits en justice ou nous conformer à des obligations légales, par exemple à des fins de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

8.4. Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

1. Vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel ;
2. Le traitement est illicite mais vous préférez la mise en place d'une limitation sur le traitement à l'effacement ;
3. Nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel, mais vous en avez besoin pour constater, exercer ou défendre vos droits en justice ;
4. Vous vous êtes opposé à un traitement qui est fondé sur notre intérêt légitime et nous sommes en train d'examiner votre demande d'opposition.

Si le traitement a été limité suite à l'exercice de votre droit, nous vous informerons avant que la limitation ne soit levée.

8.5. Droit d'opposition au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel s'il est fondé sur l'intérêt légitime, à moins que nous ne puissions démontrer des motifs légitimes et impérieux de poursuivre le traitement. Vous pouvez également vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

8.6. Droit à la portabilité des données

Si notre traitement est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat et qu'il est effectué par des moyens automatisés, vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format lisible par machine et/ou de demander leur transfert à un autre responsable du traitement, si cela est techniquement possible.

8.7. Droit de retirer son consentement

Si notre traitement est fondé sur votre consentement, vous avez le droit de le retirer à tout moment. Le retrait de votre consentement n'affectera pas la légalité du traitement effectué avant celui-ci.

8.8. Comment exercer vos droits?

Veuillez consulter la section "Informations propres à un territoire" de la présente politique de confidentialité pour savoir comment exercer vos droits auprès de Mangopay.

9. Comment vos données à caractère personnel sont-elles sécurisées?

Nous utilisons diverses mesures de sécurité, y compris le chiffrement et la pseudonymisation, pour protéger vos données à caractère personnel contre l'accès non autorisé, la perte ou l'altération.

10. Informations propres à un territoire

Union européenne/Espace économique européen (UE/EEE)

Si vous utilisez les services de l'un de nos Partenaires basés dans l'UE/EEE, les informations supplémentaires suivantes s'appliquent :

Mangopay S.A. est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de ses services de paiement ou de monnaie électronique. Mangopay S.A. est une société enregistrée au Luxembourg, dont le siège social est situé au 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg.

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des obligations de Mangopay S.A. en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont conservées pendant dix (10) ans, à compter de la fin de votre relation contractuelle avec Mangopay S.A.

Pour exercer vos droits concernant vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Partenaire de Mangopay S.A. ou Mangopay S.A. directement à l'adresse suivante : dpo.mangopay@mangopay.com.

Si vous estimez que vos droits ont été violés dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD) à tout moment. Vous pouvez soumettre une plainte en remplissant le formulaire [ici](#).

Royaume-Uni (UK)

Si vous utilisez les services de l'un de nos Partenaires basés au Royaume-Uni, les informations supplémentaires suivantes s'appliquent :

Mangopay UK Limited est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de ses services de paiement ou de monnaie électronique. Mangopay UK Limited est enregistrée au Royaume-Uni et son siège social est situé au The Smiths Building, 179 Great Portland St, London W1W 5PL, Royaume-Uni. Elle est également enregistrée auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO) sous le numéro ZB710243.

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des obligations de Mangopay UK Limited en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont conservées pendant cinq (5) ans, à compter de la fin de votre relation contractuelle avec Mangopay UK Limited.

Pour exercer vos droits concernant vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Partenaire de Mangopay UK Limited ou Mangopay UK Limited directement à l'adresse suivante : uk.dpo.mangopay@mangopay.com.

Si vous estimez que vos droits ont été violés dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO). Vous pouvez soumettre une plainte en remplissant le formulaire [ici](#).

11. Modifications de la présente politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité peut être mise à jour pour refléter des changements dans nos pratiques, notre approche commerciale ou nos exigences légales. La version contraignante sera toujours celle disponible sur notre site web, la date de la dernière mise à jour étant clairement indiquée.