



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

---

Referencia del Documento | PL04\_PP\_V5

## ÍNDICE

1.	Referencias .....	3
2.	Documentos Asociados .....	3
3.	Lista de Distribución .....	3
4.	Histórico do Documento .....	3
5.	Clasificación del Documento .....	3
6.	Registro de la Versión .....	3
7.	Objetivo de la Política .....	4
8.	Riesgos e Implicaciones .....	4
9.	Ámbito de la Política .....	4
10.	Finalidad del procesamiento de los datos .....	4
11.	Responsabilidades .....	5
12.	Derechos de los titulares de los datos.....	5
13.	¿Cuándo y cómo se recopilan los datos? .....	6
14.	Plazos de conservación de los datos personales .....	6
15.	Política de Cookies .....	7
16.	Protección de los clientes y usuarios.....	8
17.	Enmiendas a la Política de Privacidad .....	9
18.	Aceptación de la Política de Privacidad.....	9
19.	Preguntas y Sugerencias.....	9
20.	Contactos de los Delegados de Protección de Datos .....	10
21.	Disponibilidad en línea.....	10

<p><b>1. Referencias</b></p>	<p>Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, de 27 de abril de 2016 Decreto-Ley N° 242/2012, de 7 de noviembre Ley N° 25/2008, de 5 de junio Decreto-Ley N° 91/2018, de 12 de noviembre</p>
<p><b>2. Documentos Asociados</b></p>	<p>PL01 – Política de Comunicación PL05 – Política de Seguridad</p>
<p><b>3. Lista de Distribución</b></p>	<p>Todo el personal, clientes, usuarios y demás personas interesadas en PAYPAYUE</p>
<p><b>4. Histórico do Documento</b></p>	<p>07-06-2018   Versión 1 03-01-2019   Versión 2 24-05-2019   Versión 3 08-09-2022   Versión 4 15-02-2023   Versión 5</p>
<p><b>5. Clasificación del Documento</b></p>	<p>D   Público</p>

## 6. Registro de la Versión

N° de la Versión	Elaborado 15-02-2023	Aprobado 15-02-2023	Motivo
5	<b>RRC</b>	<b>Liderazgo</b>	Eliminación de cookies relacionadas con Facebook
	Válter Santos	Tolentino Pereira	

## 7. Objetivo de la Política

El objetivo de la presente política es definir la manera en la cual son tratados y utilizados los datos suministrados por los usuarios de la plataforma PAYPAY, así como todos los datos personales del personal.

Igualmente, esta política representa el compromiso del liderazgo de PAYPAY por dar cumplimiento a los principios de procesamiento de datos y de los derechos de los titulares, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos, en lo sucesivo denominado "RGPD" en el ámbito organizacional.

## 8. Riesgos e Implicaciones

La divulgación de los datos personales, según lo definido en la presente Política, está sujeta a los términos establecidos por la legislación de la República Portuguesa y por la legislación europea.

Las violaciones a lo dispuesto en el RGPD vigente, acarrearán "(...) multas administrativas de 10 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 2% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior (...)" (Artículo 83º del RGPD).

## 9. Ámbito de la Política

Esta política se aplica a todos los datos personales, siendo que consideramos que los datos personales son:

- "toda información, de cualquier naturaleza e independiente de su respectivo soporte, incluyendo sonido e imagen, sobre una persona física identificada o identificable";
- "(...) toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona". (Artículo 4º del RGPD).

Según lo dispuesto en el artículo 2º del RGPD, esta política es aplicable "(...) al tratamiento total o parcialmente automatizado de datos personales, así como al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a ser incluidos en un fichero".

## 10. Finalidad del procesamiento de los datos

Los datos recabados tienen como finalidad:

- El registro en las plataformas, a través de la cumplimentación de los respectivos formularios;

- La ejecución del contrato de uso, incluyendo el uso de la plataforma, facturación, cuestionarios de satisfacción, comunicaciones con los clientes;
- Análisis estadísticos;
- El procesamiento de solicitudes de información/apoyo y eventuales reclamaciones;
- Mercadeo, mediante el envío de boletines promocionales, campañas o nuevas funcionalidades.

El tratamiento de los datos recabados tiene como finalidad garantizar los más altos niveles de excelencia del servicio a sus Clientes y mejorar continuamente la capacidad de satisfacer sus necesidades.

Los datos recopilados en los formularios de los sitios webs se destinará al procesamiento de solicitudes de los usuarios y no se utilizarán para ningún otro procesamiento. En caso de que no autorice el tratamiento de sus datos no podremos aceptar su registro.

De conformidad con el contenido del Art. 136º del DL 91/2018, a las instituciones de pago que actúan como proveedores de pagos les "es permitido el tratamiento de datos personales por los sistemas de pago y por los proveedores de servicios de pagos en la medida en que demuestren que es necesario para garantizar la prevención, investigación y detección de fraudes en materia de pagos". Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con lo dispuesto en el número 3 del referido artículo del DL 91/2018, "Los proveedores de servicios de pago únicamente tienen acceso a los datos personales que sean necesarios para la prestación de sus servicios de pago, y únicamente los tratan y almacenan con el consentimiento expreso del usuario de los servicios de pago a los que se refieren esos datos".

## 11. Responsabilidades

El *Compliance* y el Delegado de la Protección de Datos (DPD) son responsables por la definición e implementación de la presente política.

El Delegado de la Protección de Datos (DPO) garantiza, entre otras cosas, la conformidad del tratamiento de datos con la legislación vigente y procede a la verificación del cumplimiento de la presente Política de Protección de Datos.

Todo el personal de PAYPAY es responsable por el cumplimiento de las normas establecidas, así como por comunicar al *Compliance* y al DPO cualquier anomalía o violación de esta Política y de la protección de datos.

Igualmente, corresponde al DPO colaborar con la Comisión Nacional de Protección de Datos (*Comissão Nacional de Protecção de Dados -CNPD*) "(..) a solicitud de esta, en el desempeño de sus funciones", particularmente en los asuntos relacionados con el tratamiento de los datos que posee la empresa y que se consideran sensibles.

## 12. Derechos de los titulares de los datos

De conformidad con la legislación vigente, se garantiza al titular de los datos: el derecho a acceder, actualizar, rectificar o eliminar sus datos personales, en cualquier momento, así como a oponerse a la utilización de los datos proporcionados para fines de mercadeo. Para ello, deberá enviar una solicitud a los contactos indicados en los sitios web de las distintas plataformas del Grupo PAYPAY. En caso de que considere que sus datos no están siendo tratados conforme a la legislación aplicable, le ampara el derecho a presentar una reclamación ante la CNPD.



Para ejercer sus derechos, podrá contactarnos:

Por correo electrónico: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt);

Vía Postal: A nuestra oficina principal, localizada en Estrada Regional 104, Nº 42-A, 9350-203 Ribeira Brava, Madeira.

### 13. ¿Cuándo y cómo se recopilan los datos?

PAYPAY recopila los datos personales de los clientes a través de:

- La cumplimentación de los formularios de registro para los servicios de PAYPAY, en el sitio web;
- La cumplimentación de formularios/matrices de solicitudes de contacto, servicio de apoyo, en el sitio web de PAYPAY y solicitudes de demostración;
- Presentación de una reclamación, por correo electrónico o por teléfono;
- Comunicaciones realizadas por correo electrónico, teléfono, o en la plataforma.

PAYPAY asume que los datos recopilados fueron introducidos por el respectivo titular, o puestos a disposición por este, y que autorizó su inserción, siendo esos datos verdaderos y exactos.

Los titulares de los datos personales serán informados cuando la recopilación de los mismos constituya o no una obligación legal o contractual o un requisito necesario para celebrar un contrato, así como si el titular está obligado a proporcionar los datos personales y las eventuales consecuencias que se derivan de no proporcionar esos datos.

También debe aclararse que solo se recopilarán y solicitarán los datos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios en cuestión, de acuerdo con la información explícita en la plataforma y con las opciones del usuario.

Los datos personales de los Clientes podrán ser recopilados e introducidos por PAYPAY en bases de datos automatizadas para la realización de las actividades previstas en el ámbito de los propósitos de su recopilación y tratamiento.

### 14. Plazos de conservación de los datos personales

Los datos personales solo se conservarán durante el tiempo que sea necesario y para los fines que motivaron su recolección o ulterior procesamiento, asegurando el cumplimiento de todas las normas legales aplicables en materia de archivo.

Plazos de almacenamiento de las Informaciones	
<b>Desde el registro al envío de la documentación</b>	Al momento del registro, el servicio de apoyo envía un correo electrónico solicitando la documentación requerida para concluir la suscripción. La información de la entidad y del usuario se mantendrá por un plazo de 30 días laborables. En caso de que no se concluya la suscripción debido a la

	falta del envío de la documentación de identificación solicitada, corresponderá a PayPay eliminar los datos.
<b>Desde el envío de la documentación a la validación de la suscripción</b>	En un plazo de 5 días laborables, PayPay debe añadir la documentación del cliente y del usuario en la plataforma y, tras confirmar la idoneidad de los mismos, aprobará al cliente y usuario. Una vez aprobado, corresponde a PayPay comunicar al cliente que su cuenta se encuentra activa.
<b>Preservación de las informaciones de las demostraciones</b>	Las demostraciones solicitadas a través de la plataforma se realizan según la preferencia de tiempo del posible cliente. Ante una solicitud, la llamada telefónica se realiza y la solicitud de demostración se concluye en la plataforma. Posteriormente, en un día laborable esta información se eliminará de la plataforma. Las llamadas telefónicas son grabadas para fines de control de calidad, y son autorizadas por la Comisión Nacional de Protección de Datos ( <i>Comissão Nacional de Proteção de Dados - CNPD</i> ). En caso de que no exista el consentimiento para realizar la grabación, el contacto deberá ser realizado mediante otras vías de comunicación, principalmente mediante correo electrónico o de manera presencial.
<b>Después de la validación de los datos en la plataforma</b>	Si PayPay repara que la cuenta de un cliente se encuentra inactiva por un periodo igual a 1 año, corresponderá a esta informar a la entidad o usuario que dispone de 30 días laborales para iniciar sesión, o de lo contrario la cuenta será eliminada.
<b>Plazo para ejercer el derecho a la portabilidad</b>	Cuando se solicite el ejercicio del derecho a la portabilidad por parte de un cliente, PayPay prevé que procesara dicha solicitud en un máximo de 60 días.
<b>Plazo para ejercer el derecho al olvido</b>	El derecho al olvido puede ser ejercido siempre que sea solicitado por un cliente y el procesamiento de esa solicitud se realiza en un plazo máximo de 60 días. A los fines del cumplimiento de requisitos legales, la información no podrá ser completamente eliminada, ya que debe ser preservada al menos por 5 años, tal como se mencionó anteriormente.
<b>Plazo para la eliminación de una cuenta inactiva</b>	PayPay preserva los datos durante 60 días, en los cuales informará al usuario de que, en caso de que no otorgue su consentimiento, sus datos serán eliminados. Durante este periodo el usuario siempre podrá solicitar la eliminación de sus datos y, de esta forma, se aplica el plazo estipulado para la eliminación de los datos.

## 15. Política de Cookies

PayPay utiliza cookies para el funcionamiento del sitio Web, para aumentar la eficiencia del mismo y para obtener información del sitio.

Las cookies son pequeños ficheros de textos enviados por los portales Web que visita el usuario y que son almacenados en su ordenador. Son ampliamente utilizados para el funcionamiento de los portales Web, o para aumentar la eficiencia de los mismos, así como para suministrar informaciones a los propietarios de los sitios.

El siguiente cuadro explica brevemente las cookies que utilizamos y por qué las utilizamos.

<i>Google Analytics</i>	_utma _utmb _utmc _utmz _unam	Estas cookies son utilizadas para recabar información sobre cómo los visitantes usan nuestro portal web. Usamos la información para crear informes y para mejorar el sitio. Las cookies recopilan información de forma anónima, incluida la cantidad de visitantes, los lugares de donde provienen, las páginas que visitaron y la cantidad de veces que se comparte un elemento y cuántas visitas nuevas se deben a ese intercambio.
<i>PayPay</i>	paypayinfoCookie paypayalertaCookie paypayci	Las cookies se utilizan para guardar las alertas que fueron cerradas por el usuario. La cookie <i>paypayci</i> guarda la información de la sesión del usuario, es decir, el idioma utilizado.
<i>YouTube</i>	GPS PREF VISITOR_INFO1_LIVE YSC Remove_sid	Cookies utilizadas para mostrar vídeos de <i>YouTube</i> .

A través de los ajustes, la mayoría de los navegadores le permiten tener cierto control sobre la mayoría de las cookies. Para obtener más información sobre las cookies, incluyendo las cookies que han sido instaladas y cómo administrarlas y eliminarlas, visite [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org)

Si no desea que Google Analytics detecte sus visitas a sitios Web, visite <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

## 16. Protección de los clientes y usuarios

PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. se compromete a poner a disposición de sus clientes el mayor número de herramientas posibles, a fin de garantizar el mejor acceso a los servicios. De esta forma nació el portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), cuyo equipo involucrado en su desarrollo presupone que sus usuarios son mayores de edad y que aceptan los términos, condiciones y avisos contenidos en el mismo. PayPayUE garantiza que los cuestionarios y formularios respondidos por los usuarios, se destinan a la definición del perfil del cliente, así como para supervisar el servicio de calidad.

Para completar el proceso de suscripción de los clientes y usuarios, PayPayUE solicita un conjunto de documentos que permitan acreditar la idoneidad de la identidad de quienes se adhieren a la plataforma intermediaria de pagos. Sobre este particular, la empresa se rige por los requisitos mencionados en el documento PL03 – Política de Gestión de Riesgos de BC y FT, a fin de salvaguardar la identidad de sus clientes y usuarios.

PayPayUE se compromete a adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de los datos personales de los usuarios contra una eventual utilización abusiva o



acceso no autorizado. Por su parte, al consultar el portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), el usuario se compromete a no modificar, copiar, distribuir, transmitir, proyectar, reproducir, publicar, permitir, crear trabajos derivados, transferir o vender cualquier información, software, productos o servicios obtenidos de este sitio web.

De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos vigente, y en armonía con su aplicación a nivel nacional, todos los usuarios tienen derecho a acceder (Art. 15º), actualizar, rectificar (Art. 16º), oponerse (Art. 21º), limitar el tratamiento (Art.18º), solicitar la portabilidad (Art. 20º) o suprimir sus datos personales (Art. 17º), teniendo que contactar para tal fin a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. Igualmente, es obligación de PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda notificar a los titulares de sus servicios si sus datos fueron rectificadas, suprimidos o limitados en el tratamiento (Art. 19º).

También los clientes están amparados por los siguientes derechos: a presentar una reclamación ante una autoridad de control (Art. 77º), a la tutela judicial efectiva contra una autoridad de control (Art. 78º), a la tutela judicial efectiva contra un responsable o encargado del tratamiento (Art. 79º) y a indemnización y responsabilidad (Art. 82º).

- ✓ Evaluación de los riesgos asociados con el procesamiento de datos;
- ✓ Promoción y difusión de la cultura de protección de datos;
- ✓ Creación de un mecanismo de seguridad por departamentos y por plataformas – realización de auditorías iniciales y continuas.

## 17. Enmiendas a la Política de Privacidad

Nos reservamos el derecho a actualizar y modificar nuestra política en cualquier momento, siendo nuestra responsabilidad informar a los clientes de los cambios que modifican el consentimiento previamente alcanzado, quedando a criterio de estos continuar con el compromiso contractual.

Los clientes serán notificados por correo electrónico o a través de una notificación en nuestro sitio web cuando se realicen modificaciones sustanciales en la presente política.

## 18. Aceptación de la Política de Privacidad

El uso de este sistema implica su consentimiento y aceptación de las cláusulas de nuestra Política de Privacidad. En caso de litigio relativo a los términos y condiciones de utilización mencionados, se aplicará la legislación portuguesa.

## 19. Preguntas y Sugerencias

La recolección y procesamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la legislación vigente aplicable y en armonía con las directrices de la Comisión Nacional de Protección de Datos (*Comissão Nacional de Protecção de Dados -CNPD*).

Cualquier asunto relativo a la recopilación y procesamiento de los datos de los Clientes del Grupo PAYPAY se registrará por la legislación vigente.

Para más información sobre cómo las plataformas del Grupo PAYPAY utilizan sus datos personales, o para aclarar cualquier duda, presentar una reclamación o comentario sobre la Política de

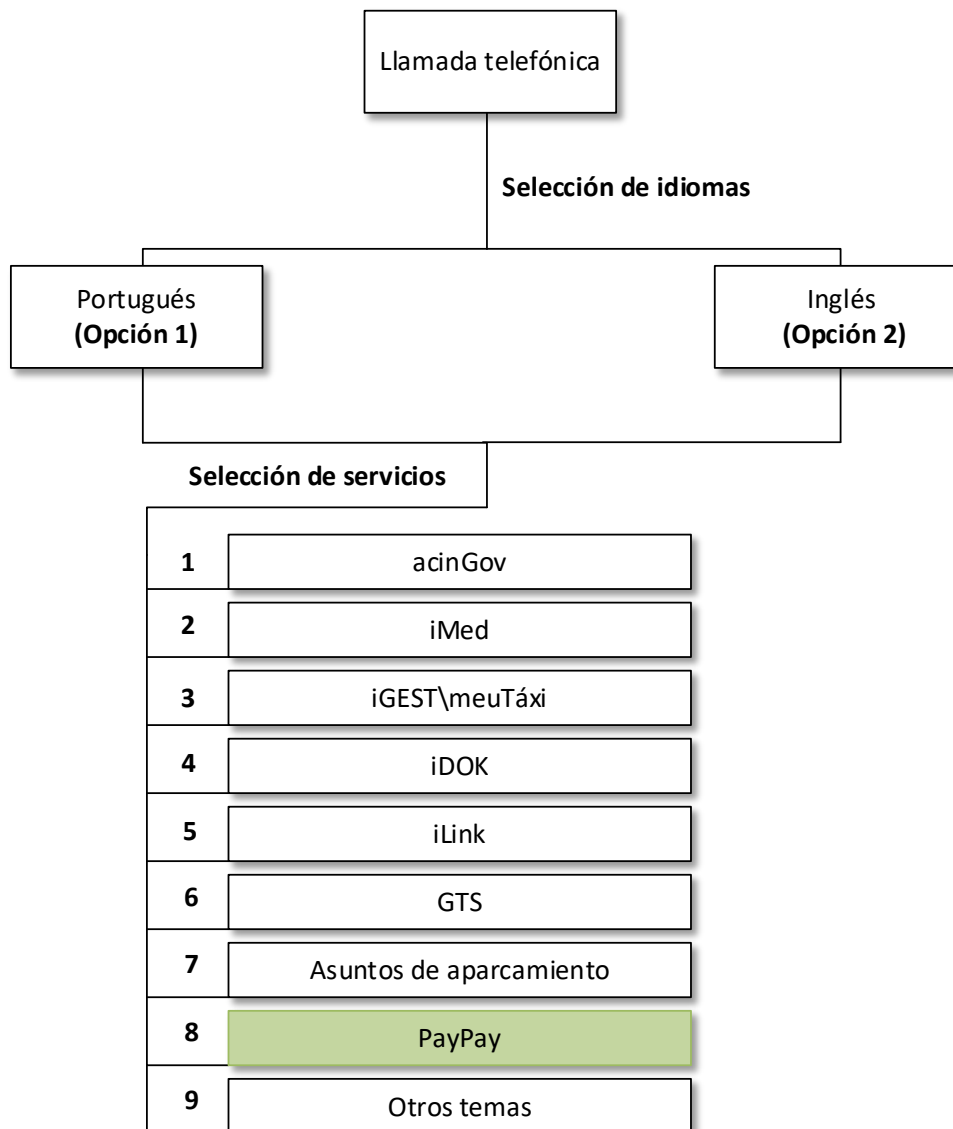
Privacidad, por favor comuníquese con esas plataformas a través de los contactos que se mencionan a continuación.

## 20. Contactos de los Delegados de Protección de Datos

PAYPAY es la entidad responsable de la recopilación y tratamiento de sus datos personales, para los fines mencionados en la presente Política de Privacidad.

Sede: Estrada Regional 104, Nº 42-A, 9350-203 Ribeira Brava, Madeira

**Tel:** 707 451 451



Fax: 291 957 171

Correo electrónico: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt)

## 21. Disponibilidad en línea



Esta política de privacidad y protección de datos está disponible en los siguientes idiomas, portugués, inglés y español, y puede consultarse en línea en:

<https://paypay.pt/paypay/pt/politica-privacidade>

<https://paypay.pt/paypay/en/politica-privacidade>

<https://paypay.pt/paypay/es/politica-privacidade>