



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

---

Referência do Documento | PL04\_PP\_V5

## ÍNDICE

1.	Referências .....	3
2.	Documentos Associados .....	3
3.	Lista de Distribuição .....	3
4.	Histórico do Documento .....	3
5.	Classificação do Documento .....	3
6.	Registo da Versão .....	3
7.	Objetivo da Política .....	4
8.	Riscos e Implicações .....	4
9.	Âmbito da Política .....	4
10.	Finalidade do tratamento dos dados .....	4
11.	Responsabilidades .....	5
12.	Direitos dos titulares dos dados .....	5
13.	Quando e como são recolhidos os dados .....	6
14.	Tempo de conservação dos dados pessoais .....	6
15.	Política de Cookies .....	7
16.	Proteção dos clientes e utilizadores .....	8
17.	Alterações à Política de privacidade .....	9
18.	Aceitação da Política de privacidade .....	9
19.	Questões e Sugestões .....	9
20.	Contactos dos responsáveis pelo tratamento dos dados .....	9
21.	Disponibilização online .....	10

<b>1. Referências</b>	Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016 Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro Lei n.º 25/2008, de 5 de junho Decreto-Lei 91/2018 de 12 de novembro
<b>2. Documentos Associados</b>	PL01 – Política de Comunicação PL05 – Política de Segurança
<b>3. Lista de Distribuição</b>	Todos os colaboradores, clientes, utilizadores e de mais interessados na PAYPAYUE
<b>4. Histórico do Documento</b>	07-06-2018   Versão 1 03-01-2019   Versão 2 24-05-2019   Versão 3 08-09-2022   Versão 4 15-02-2023   Versão 5
<b>5. Classificação do Documento</b>	D   Público

## 6. Registo da Versão

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	15-02-2023	15-02-2023	
5	<b>GRC</b>	<b>Liderança</b>	Remoção dos Cookies referentes ao Facebook
	Válter Santos	Tolentino Pereira	

## 7. Objetivo da Política

O objetivo desta política é definir de que forma são tratados e utilizados os dados fornecidos pelos utilizadores da plataforma PAYPAY e de todos os dados pessoais dos colaboradores.

Da mesma forma a presente política representa o compromisso da liderança da PAYPAY cumprir os princípios de tratamento e direitos dos titulares de acordo com o espelhado no Reg. (EU) 2016/679, Regulamento Geral de Proteção de Dados, doravante designado por "RGPD" no âmbito organizacional.

## 8. Riscos e Implicações

A divulgação de informações pessoais definidas nesta Política é punível nos termos da Lei da República Portuguesa e Europeia.

A violações face ao disposto (RGPD) que se encontra em vigor, poderá resultar em "(...) coimas até 10 000 000 EUR ou, no caso de uma empresa, até 2 % do seu volume de negócios anual a nível mundial correspondente ao exercício financeiro anterior (...)." (Artigo 83º do RGPD).

## 9. Âmbito da Política

Esta política aplica-se a todos os dados pessoais, sendo que consideramos que dados pessoais são:

- "qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável";
- "(...) informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados») sendo que "(...) é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular." (Artigo 4º, do RGPD).

De acordo com o artigo 2º do RGPD, esta política aplica-se "(...) ao tratamento de dados pessoais por meios total ou parcialmente automatizados, bem como ao tratamento por meios não automatizados de dados pessoais contidos em ficheiros ou a eles destinados."

## 10. Finalidade do tratamento dos dados

Os dados recolhidos destinam-se a:

- Registo nas plataformas, através do preenchimento dos formulários respetivos;
- Execução do contrato de utilização, incluindo utilização da plataforma, faturação, questionários de satisfação, comunicações com os Clientes
- Análise estatística;
- Processamento de pedidos de informação/apoio e de eventuais reclamações;
- Marketing de campanhas ou novas funcionalidades/serviços, através do envio de newsletters promocionais ou contactos telefónicos;
- Devolução de chamadas no âmbito da funcionalidade "Precisa de Ajuda?".

O tratamento da informação recolhida tem como finalidade assegurar os mais elevados níveis de excelência de serviço aos seus Clientes e melhorar continuamente a capacidade de satisfazer as suas necessidades.

Os dados recolhidos nos formulários dos websites destinam-se ao processamento dos pedidos dos utilizadores, e não serão utilizados para qualquer outro processamento. Caso não autorize o tratamento dos seus dados, não poderemos aceitar o seu registo.

De acordo com o descrito no Artigo 136º do DL 91/2018 às instituições de pagamento atuando como prestador de serviços, “é permitido o tratamento de dados pessoais pelos sistemas de pagamentos e pelos prestadores de serviços de pagamento na medida em que se mostrar necessário à salvaguarda da prevenção, da investigação e da deteção de fraudes em matéria de pagamentos.” Todavia é de salientar que, e de acordo com o estipulado no .º 3 do dito artigo do DL 91/2018, “Os prestadores de serviços de pagamento só acedem aos dados pessoais necessários para a prestação dos seus serviços de pagamento, e só os tratam e conservam, com o consentimento expreso do utilizador de serviços de pagamento a que se referem tais dados.”

## 11. Responsabilidades

O *Compliance* e o Encarregado pela Proteção de Dados (DPO) são responsáveis pela definição e implementação desta política.

O encarregado da proteção de dados (DPO) garante, entre outros aspetos, a conformidade do tratamento de dados com a legislação em vigor e procede à verificação do cumprimento desta Política de Proteção de Dados.

Todos os Colaboradores da PAYPAY são responsáveis pelo cumprimento das regras definidas, bem como por comunicar ao Compliance e o DPO qualquer anomalia ou violação desta Política e da proteção de dados.

Cabe ainda ao DPO colaborar com a Comissão Nacional de Proteção de Dados “(...) a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.”, principalmente sobre questões relacionadas com o tratamento das informações que a empresa tem na sua posse e que são consideradas sensíveis.

## 12. Direitos dos titulares dos dados

Nos termos da legislação em vigor, é garantido ao titular dos dados: o direito de acesso, atualização, retificação ou eliminação dos seus dados pessoais, em qualquer altura, bem como o direito de oposição à utilização dos dados facultados para fins de marketing. Para tal, deverá enviar um pedido através dos contactos indicados nos websites das diversas plataformas do Grupo PAYPAY. Caso considere que os seus dados não estão a ser tratados em conformidade com a legislação aplicável, tem o direito de apresentar reclamação à CNPD.

Para o exercício dos seus direitos, poderá contactar-nos:

Por E-mail: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt);

Via Postal: Para a nossa sede, sita na Estrada Regional 104, nº42-A, 9350-203 Ribeira Brava, Madeira

### 13. Quando e como são recolhidos os dados

A PAYPAY recolhe os dados pessoais dos Clientes através de:

- Preenchimento dos formulários de registo dos serviços PAYPAY, no website;
- Preenchimento de formulários/matrizas, de pedidos de contacto, serviço de apoio, no website da PAYPAY e pedidos de demonstração;
- Apresentação de uma reclamação, por correio eletrónico ou telefone;
- Comunicações através de correio eletrónico, telefone ou plataforma.

A PAYPAY assume que os dados recolhidos foram inseridos pelo respetivo titular, ou por este disponibilizados, e que a sua inserção foi autorizada pelo próprio, sendo os mesmos verdadeiros e exatos.

Os titulares dos dados pessoais são informados se a recolha dos mesmos constitui ou não uma obrigação legal ou contratual ou um requisito necessário para celebrar um contrato, bem como se o titular está obrigado a fornecer os dados pessoais e as eventuais consequências de não fornecer esses dados.

Acresce clarificar que apenas serão recolhidos e pedidos os dados estritamente necessários à prestação dos serviços em causa, de acordo com a informação explícita na plataforma e as opções do utilizador.

Os dados pessoais dos Clientes podem ser recolhidos e inseridos pela PAYPAY em bases de dados automatizadas para a realização de atividades incluídas no âmbito das finalidades da sua recolha e tratamento.

### 14. Tempo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais serão objeto de conservação apenas pelo período necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento, estando garantido o cumprimento de todas as normas jurídicas aplicáveis em matéria de arquivo.

<b>Prazos para armazenamento de informações</b>	
<b>Do registo ao envio da documentação</b>	Aquando do registo, a linha de apoio envia um e-mail a solicitar documentação para finalizar a adesão. A informação da entidade e de utilizador será mantida na plataforma num prazo de 30 dias úteis. Caso não seja finalizada a adesão através do envio da documentação de identificação solicitada, cabe à PayPay eliminar os dados.
<b>Do envio da documentação à validação da adesão</b>	A PayPay no prazo de 5 dias úteis tem o dever de adicionar a documentação do cliente e utilizador na plataforma e, assim que confirmar a idoneidade dos mesmos, aprovar o cliente e utilizador. Assim que aprovado, cabe à PayPay comunicar ao cliente que a sua conta se encontra ativa.
<b>Preservação da informação das demonstrações</b>	As demonstrações solicitadas através da plataforma, realizam-se de acordo com indicação de preferencial temporal do possível cliente. Perante a solicitação, a chamada telefónica é realizada e é concluída na plataforma o pedido de demonstração. De seguida, decorre um dia útil até que esta informação seja eliminada da plataforma.

	As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, autorizadas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). No caso de não haver consentimento de gravação, o contacto terá de ser efetuado por outras vias de comunicação (nomeadamente, por e-mail ou presencial).
<b>Após a validação dos dados na plataforma</b>	Se a PayPay notar que uma conta cliente se encontra inativa por período igual a 1 ano, cabe a esta notificar a entidade ou o utilizador, informando que tem 30 dias úteis para efetuar log in, caso contrário, a conta será eliminada.
<b>Tempo para a realização do direito à portabilidade</b>	Assim que for solicitado o exercício ao direito da portabilidade por parte de um cliente, a PayPay prevê processar o pedido num prazo máximo de 60 dias.
<b>Tempo para o exercício do direito ao esquecimento</b>	Pode ser exercido o direito ao esquecimento sempre que um cliente solicite, cujo processamento da solicitação é levado a cabo num prazo máximo de 60 dias. Para o cumprimento de requisitos legais, a informação não poderá ser totalmente apagada, uma vez que tem de ser guardada pelo menos durante 5 anos, tal como acima referido.
<b>Tempo de eliminação de conta inativa</b>	A PayPay mantém os dados durante 60 dias, face aos quais irá informar o utilizador que caso não seja dado consentimento, os seus dados serão removidos. Durante este período, poderá sempre solicitar a eliminação dos seus dados e dessa forma aplica-se o prazo para eliminação dos dados.

## 15. Política de Cookies

A PayPay utiliza cookies para o funcionamento do sítio Web, para aumentar a eficiência do mesmo e recolher informações do sítio.

Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos portais Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos portais Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do site.

O quadro infra explica brevemente os cookies que utilizamos e porquê.

Google Analytics	_utma _utmb _utmc _utmz _unam	Estes cookies são utilizados para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o nosso portal Web. Usamos a informação para criar relatórios e para nos ajudar a melhorar o site. Os cookies recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm, as páginas que visitaram, e o número de vezes que um item é partilhado e quantas novas visitas se devem a essa partilha.
PayPay	paypayinfoCookie paypayalertaCookie paypayci	São utilizadas cookies para guardar se os alertas foram fechados pelo utilizador. A cookie <i>paypayci</i> guarda a informação de sessão do utilizador nomeadamente o idioma utilizado.

Youtube	GPS PREF VISITOR_INFO1_LIVE YSC Remove_sid	Cookies utilizadas na apresentação do vídeo Youtube.
---------	--	--

Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies. Para obter mais informações sobre cookies, incluindo para saber que cookies foram instalados e como podem ser geridos e eliminados, visite [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

Se não quiser que as suas visitas a sítios Web sejam detetadas pelo Google Analytics, aceda a <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

## 16. Proteção dos clientes e utilizadores

A PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. assume o compromisso de colocar à disposição dos seus clientes o maior e mais adequado número de ferramentas possível, de modo a garantir o melhor acesso aos serviços. Assim nasceu o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), cuja equipa que o desenvolve parte do pressuposto que os seus utilizadores são maiores de idade e que aceitam as condições, termos e avisos nele contidos. A PayPayUE garante que todos os questionários e formulários aos quais respondem os utilizadores, se destinam à definição do perfil do cliente, assim como à monitorização do serviço de qualidade.

Para finalizar o processo de adesão de clientes e utilizadores, a PayPayUE solicita um conjunto de documentos que permitam atestar a idoneidade da identidade de quem está a aderir à plataforma intermediária de pagamentos. Neste sentido, a empresa rege-se pelos requisitos da PL03 – Política de Gestão de Risco de BC e FT, como forma de salvaguarda da identidade dos seus clientes e utilizadores.

A PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado. Ao consultar o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, software, produtos ou serviços obtidos a partir deste website.

De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda para o efeito. É ainda obrigação da PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).

Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

- ✓ Avaliação dos riscos associados ao tratamento de dados;
- ✓ Promoção e difusão da cultura de proteção de dados;
- ✓ Criação de um mecanismo de segurança por departamento e plataformas - realizar auditorias iniciais e sucessivas.

## **17. Alterações à Política de privacidade**

Reservamo-nos o direito para atualizar e alterar a nossa política a qualquer altura, sendo da nossa responsabilidade informar os clientes das alterações que alterem o consentimento alcançado anteriormente, ficando ao critério destes a continuidade do ato contratual.

Caso sejam realizadas alterações materiais a esta política, os clientes serão notificados por e-mail ou através de uma notificação no nosso website.

## **18. Aceitação da Política de privacidade**

A utilização deste sistema implica o seu consentimento e aceitação das cláusulas da nossa Política de Privacidade. Em caso de litígio, aos termos e condições de utilização expressos aplica-se a lei Portuguesa.

## **19. Questões e Sugestões**

A recolha e o tratamento de dados pessoais serão efetuados de acordo com a legislação aplicável e vigente, e em consonância com as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Qualquer questão relativa à recolha e ao tratamento da informação dos Clientes do Grupo PAYPAY será regida pela lei em vigor.

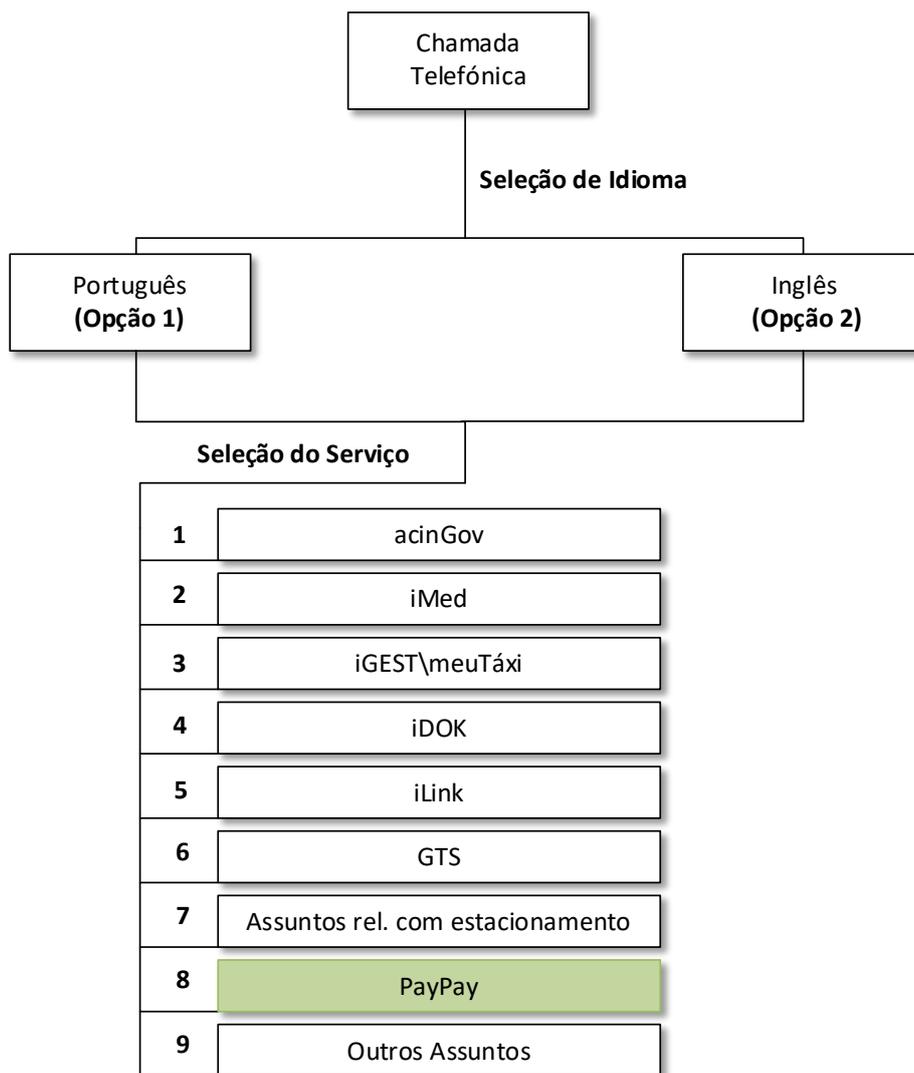
Para saber mais sobre a forma como as plataformas do Grupo PAYPAY tratam os seus dados pessoais, ou para esclarecer qualquer dúvida, reclamação ou comentário sobre a Política de Privacidade, por favor entre em contacto com as mesmas através dos contactos descritos de seguida.

## **20. Contactos dos responsáveis pelo tratamento dos dados**

A PAYPAY é a entidade responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais, para as finalidades referidas na presente política de privacidade.

Sede: Estrada Regional 104, nº42-A, 9350-203 Ribeira Brava, Madeira

**Tel:** 707 451 451



Fax: 291 957 171

Email: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt)

## 21. Disponibilização online

A presente política de privacidade e proteção de dados está disponível nos seguintes idiomas, português, inglês e espanhol, e pode ser consultada online em:

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

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

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