

Política de privacidad

En vigor a partir del 15 de septiembre de 2025

• Condiciones Generales

1.1. Responsable del tratamiento: UAB «ConnectPay», código de empresa 304696889 (en adelante, la «Empresa»), con domicilio social en Algirdo str. 38, 03218, Vilna, Lituania. La Empresa es una entidad de dinero electrónico autorizada y regulada por la autoridad supervisora lituana: el Banco de Lituania. Las actividades de la Empresa incluyen la emisión de dinero electrónico, la distribución y el canje de dinero electrónico, la emisión de instrumentos de pago y/o la adquisición de pagos, la ejecución de operaciones de pago, la iniciación de pagos y los servicios de información sobre cuentas. La licencia de la Empresa y todas las actividades que esta cubre pueden consultarse en el [sitio web](#) del Banco de Lituania.

1.2. La presente Política de privacidad establece las bases sobre las que la Empresa trata los datos personales de los Clientes y los Socios. Esto se refuerza además mediante las políticas y procedimientos internos de la Empresa. Todas las actividades de la Empresa están reguladas por la legislación aplicable en materia de dinero electrónico, incluyendo, entre otros, todos los actos jurídicos relacionados con las instituciones financieras y los servicios financieros. Además, dado que la Empresa recopila y utiliza los datos personales (en adelante, los «Datos personales») de sus clientes (en adelante, los «Clientes») y de terceros proveedores de servicios (en adelante, los «Socios»), la Empresa está obligada a utilizar y tratar los Datos personales de los Clientes y Socios únicamente de conformidad con la presente política de privacidad y con las leyes aplicables que regulan la protección de los Datos personales.

1.3. Cuando el cliente potencial de la Empresa sea una persona jurídica, el responsable u otro representante del cliente, al cumplimentar el formulario de solicitud de registro para el uso de los productos y servicios de la Empresa, deberá informar debidamente a los interesados (titulares reales, responsables y otras personas vinculadas) sobre la transferencia de sus datos a la Empresa y el tratamiento de dichos datos de conformidad con la presente Política de privacidad y la legislación aplicable en materia de protección de datos. El representante del Cliente también deberá facilitar el acceso a la presente Política de Privacidad a todos los interesados pertinentes y garantizar que se obtengan los consentimientos o autorizaciones necesarios exigidos por la legislación aplicable.

1.4. Se podrá recurrir a la elaboración de perfiles por medios automatizados al tratar datos personales para determinados servicios y productos con fines de gestión de riesgos, de conformidad con las obligaciones legales de la Empresa, así como para la evaluación interna y el análisis de los productos del mercado. Si llevamos a cabo una toma de decisiones automatizada que produzca efectos jurídicos o le afecte de manera similarmente significativa, nos aseguraremos de que se le informe, se le facilite información significativa sobre la lógica implicada y se le dé la oportunidad de expresar su punto de vista o impugnar la decisión, tal y como exige la legislación aplicable. Si tiene alguna duda o desea realizar alguna consulta sobre la toma de decisiones automatizada o la elaboración de perfiles, puede ponerse en contacto con nosotros en dpo@connectpay.com.

• Principios del tratamiento de datos personales

2.1. La Empresa se compromete a cumplir con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos, la Ley de Protección Jurídica de Datos Personales de la República de Lituania y otras normativas y actos jurídicos aplicables en materia de protección de datos personales en la República de Lituania y la Unión Europea.

2.2. La presente Política de privacidad tiene por objeto informar a los clientes y socios sobre cómo la empresa trata los datos personales de sus clientes y socios, y qué medidas se aplican en la empresa para garantizar la protección adecuada de los datos personales que se tratan durante la prestación de los servicios. Los principios que la Empresa sigue estrictamente para cumplir con la necesidad de proteger los datos personales de sus Clientes y Socios son los siguientes:

- Los datos personales se recogen con fines específicos y legítimos y no se tratarán posteriormente de forma incompatible con los fines establecidos antes de la recogida de los datos personales.
- Los datos personales se tratan de forma lícita, leal y transparente, garantizando que las personas estén informadas sobre cómo se utilizan sus datos.
- Los datos personales se mantienen con exactitud y se actualizan según sea necesario para garantizar su pertinencia e integridad a los efectos del tratamiento.
- Los datos personales se recogen únicamente en la medida necesaria para cumplir con la finalidad legítima especificada.
- Los datos personales se conservan durante el plazo especificado por la Empresa para cumplir sus fines, pero no más tiempo del exigido por las obligaciones legales aplicables. Una vez que expire el plazo de conservación especificado, o cuando los datos ya no sean necesarios, se eliminarán de forma segura o se anonimizarán.
- Se aplican medidas de seguridad organizativas y técnicas adecuadas para proteger los datos personales contra la destrucción accidental o ilícita, la pérdida, la alteración, la divulgación no autorizada, el acceso o cualquier otro tratamiento no autorizado o ilegal.
- Se han establecido medidas específicas para prevenir el uso indebido de los datos personales por parte de personas o entidades que intenten llevar a cabo actividades fraudulentas.
- Los datos personales de los Clientes y Socios se tratan como información confidencial. Solo podrán ser revelados a terceros de conformidad con los términos descritos en la presente Política de Privacidad, los documentos internos de la Empresa y los requisitos legales aplicables de la República de Lituania.

• **Datos personales: fines, categorías y base jurídica**

3.1. La empresa trata los datos personales sobre la base de los siguientes fundamentos jurídicos:

- **Consentimiento:** el interesado ha prestado su consentimiento de forma clara y explícita.
- **Ejecución de un contrato:** el tratamiento es necesario para cumplir un contrato en el que el cliente es parte o para tomar medidas a petición del cliente antes de celebrar un contrato.
- **Obligación legal:** el tratamiento es necesario para cumplir con las obligaciones legales impuestas a la Empresa.
- **Interés legítimo:** el tratamiento es necesario para los intereses legítimos perseguidos por la Empresa, siempre que estos no prevalezcan sobre los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado.

3.2. Para garantizar la transparencia y ayudarle a comprender cómo gestiona la Empresa sus datos personales, la tabla siguiente resume los fines del tratamiento, los tipos de datos personales implicados, las categorías de personas a las que se aplica y la base jurídica de cada actividad de tratamiento.

| Finalidad(es) | Interesados | Base jurídica | Categorías de datos | Facilitación de datos |
|---|--|--|--|--|
| <p>(1) Prestación de servicios (directamente o a través de la plataforma de un socio): emisión, distribución y reembolso de dinero electrónico; ejecución de operaciones de pago; servicio de almacenamiento de valor monetario; servicio de iniciación de pagos e información de cuentas; servicio de tarjetas para particulares; servicio de adquisición de tarjetas.</p> <p>(2) Celebración y ejecución de contratos: gestionar y cumplir los acuerdos con clientes o socios.</p> <p>(3) Servicio de atención al cliente: Para responder a las preguntas, comentarios y quejas, y para proporcionar información sobre los productos y</p> | <p>Cientes: personas que se registran en los servicios de la Empresa, directamente o a través de la plataforma de un socio.</p> <p>Representantes de los clientes: personas físicas o jurídicas que se registran en los servicios de la Empresa, directamente o a través de la plataforma de un socio, incluidos los miembros de los órganos de dirección del cliente u otros representantes (por ejemplo, empleados) autorizados por los documentos corporativos, un poder o un nombramiento oficial para actuar en nombre del cliente.</p> <p>Titulares reales (UBOs): personas que directa o indirectamente poseen o controlan una persona jurídica que se registra en los</p> | <p>Cumplimiento de un contrato (cuando el interesado es parte del contrato).</p> <p>Obligación legal (por ejemplo, gestión de reclamaciones como parte del servicio de atención al cliente; cumplimiento de la normativa contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; cumplimiento de la normativa del sector financiero, como la realización de la debida diligencia respecto de terceros proveedores de servicios; y otros requisitos legales y regulatorios).</p> <p>Interés legítimo - la Empresa tiene un interés legítimo en la prestación de servicios como</p> | <p>Los datos personales tratados podrán incluir, entre otros, los siguientes:</p> <p>datos comunes de clientes, representantes de clientes, titulares reales (UBO) y titulares de tarjetas particulares y corporativas: tales como nombre y apellidos, código o número de identificación personal, fecha y lugar de nacimiento, condición de persona políticamente expuesta PEP, nacionalidad, edad (año de nacimiento), dirección y lugar de residencia, datos del documento de identidad o pasaporte, lugar de expedición, fecha de caducidad, número de teléfono móvil,</p> | <p>(1) Prestación de servicios (cuentas, tarjetas, pagos, etc.): El suministro de los datos personales es necesario para la celebración y ejecución del contrato suscrito con la Empresa para la prestación de servicios financieros. Sin esta información, la Empresa no podrá prestar servicios tales como la apertura de cuentas, la emisión de tarjetas o la ejecución de pagos.</p> <p>(2) Celebración y ejecución de contratos: La facilitación de los datos personales pertinentes es necesaria para celebrar, gestionar y, en su caso, resolver las relaciones contractuales. Si no se facilitan</p> |

| | | | | |
|--------------------------|--|--|--|---|
| servicios de la empresa. | servicios de la Empresa (directamente o a través de la plataforma de un socio) mediante una participación significativa en acciones, derechos de voto u otros medios de control. | parte de sus relaciones contractuales con clientes corporativos, lo que incluye el tratamiento de datos de representantes de empresas para cumplir obligaciones contractuales. | dirección de correo electrónico, datos laborales, fotografía, firma, número de cuenta bancaria, número IBAN, | dichos datos, la Empresa no podrá ofrecer, mantener o finalizar los servicios de conformidad con las obligaciones contractuales aplicables. |
|--------------------------|--|--|--|---|

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>(4) Cumplimiento con la normativa contra el blanqueo de capitales (AML) y de lucha contra la financiación del terrorismo (CTF): para cumplir con las obligaciones legales, incluyendo la identificación del cliente, verificación de identidad (por ejemplo, mediante conferencias telefónicas en directo), comprobaciones en registros públicos o bases de datos, supervisión continua de la actividad, evaluaciones de riesgo y análisis de transacciones o estructuras inusuales.</p> <p>(5) Cumplimiento de la normativa del sector financiero: para cumplir obligaciones en virtud de la legislación del sector financiero, como la realización de la debida diligencia con respecto a los proveedores de</p> | <p>Particulares y titulares de tarjetas corporativas: personas que utilizan tarjetas corporativas de la Empresa y que se registran en los servicios de la Empresa directamente o a través de la plataforma de un socio.</p> <p>"Clientes (servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas). Clientes del comerciante (usuarios de adquisición de tarjetas).</p> <p>Usuarios de la plataforma del socio de la Empresa: personas físicas o jurídicas que utilizan la plataforma para enviar o recibir pagos sin registrarse en los servicios.</p> <p>"Partes silenciosas": personas que no son usuarios directos de los servicios de pago de la Empresa, pero cuyos datos personales se tratan porque</p> | <p>Además, la Empresa trata datos para la prevención del fraude y la gestión de riesgos, incluyendo la supervisión y prevención del fraude, la evaluación sistemática de riesgos, la recuperación de deudas y la protección de los intereses de la Empresa mediante recursos legales. El interés legítimo también sirve como base legal para el tratamiento de los datos de «partes silenciosas», concretamente con el fin de facilitar la ejecución de un contrato con el usuario del servicio de pago y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, incluidos los relativos a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del</p> | <p>datos de tarjeta de débito, vídeo de verificación de identidad y grabaciones de audio, direcciones IP, fecha de la transacción, importe, divisa, ubicación, así como datos relativos al beneficiario de los fondos, incluyendo nombre, apellidos, fecha de nacimiento, número de identificación personal u otro identificador único, nombre de la persona jurídica, forma jurídica, domicilio social y código, en su caso. Asimismo, podrán tratarse el historial de acciones realizadas, el origen de los fondos y grabaciones de audio cuando el interesado contacte con el servicio de atención al cliente o servicios similares.</p> | <p>(3) Servicio de atención al cliente: La facilitación de datos de contacto y demás datos relacionados con la asistencia al cliente es necesaria para responder a solicitudes, incidencias o reclamaciones, así como para cumplir obligaciones precontractuales o contractuales. Sin dichos datos, la Empresa podría no estar en condiciones de responder o resolver los problemas de manera eficaz.</p> <p>(4) Cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo: La facilitación de datos personales con fines de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo</p> |
|---|---|--|---|--|

| | | | | |
|---|--|--------------------|--|--|
| <p>servicios externos (por ejemplo, de conformidad con las directrices de externalización de la EBA).</p> | <p>participan en transacciones con dichos servicios. Por ejemplo, si un cliente de la Empresa envía o recibe dinero de otra persona, la Empresa puede tratar los datos de esa otra persona (la parte silenciosa) para completar la transacción. Proveedores de servicios externos y socios de la Empresa."</p> | <p>terrorismo.</p> | | <p>constituye una obligación legal</p> |
|---|--|--------------------|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <p>(6) Gestión de riesgos: para tratar datos para la prevención del fraude y supervisar y mitigar los riesgos relacionados con actividades ilegales.</p> <p>(7) Gestión de deudas: presentar y defender reclamaciones legales y tomar otras medidas legales necesarias para mitigar o prevenir pérdidas financieras.</p> | | | <p>En el caso de los titulares reales (UBO), podrán recopilarse además datos adicionales, como el número de participaciones o acciones poseídas, derechos de voto o porcentaje de capital social. Para los titulares de tarjetas particulares y corporativas, se podrán tratar adicionalmente la relación con el cliente, el número de cuenta al que la tarjeta está vinculada y el número de tarjeta.</p> <p>En relación con los clientes del comerciante, podrán tratarse datos relativos a la iniciación del pago y a la información de la cuenta. Respecto de los usuarios, podrán tratarse nombre, apellidos, número de teléfono móvil, dirección de correo</p> | <p>conforme a la normativa aplicable en materia de prevención de delitos financieros. Si no se facilitan los datos requeridos, la Empresa no podrá establecer ni mantener una relación comercial.</p> <p>(5) Cumplimiento de la normativa del sector: El tratamiento de datos personales en este contexto es obligatorio en virtud de la normativa financiera, regulatoria y de supervisión aplicable. Sin los datos requeridos, la Empresa podría verse impedida para celebrar o mantener acuerdos, asociaciones o relaciones de prestación de servicios conforme a la legislación vigente.</p> <p>(6) Gestión del riesgo, incluida la prevención y</p> |
|--|--|--|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>electrónico, identificador único del consumidor del comerciante, número IBAN, dirección IP y grabaciones de audio en caso de contacto con atención al cliente.</p> <p>Para los usuarios de servicios de adquisición de tarjetas, podrán tratarse nombre, apellidos, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, identificador único del consumidor del comerciante, dirección IP, número de tarjeta enmascarado y grabaciones de audio cuando contacten con atención al cliente.</p> | <p>detección del fraude: No existe una obligación legal o contractual específica de facilitar datos personales para esta finalidad. No obstante, el tratamiento se basa en el interés legítimo de la Empresa de garantizar un uso seguro de los servicios y el cumplimiento de la normativa aplicable. Si dichos datos no se facilitan o no pueden recopilarse, la Empresa podría no estar en condiciones de ofrecer o prestar los servicios de forma segura y conforme a la ley.</p> |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | <p>En el caso de los usuarios de la plataforma de socios de la empresa, los datos recopilados podrán variar en función de las acciones realizadas en la plataforma. A efectos de la ejecución del pago, podrá recopilarse información básica, como nombre y apellidos, datos de contacto y datos del medio de pago. Además, durante la ejecución del pago se recopilarán datos de transacción, como los detalles de las órdenes de pago, la dirección IP y otra información técnica específica de la configuración de la plataforma.</p> <p>En relación con las «partes silenciosas», podrán tratarse nombre y apellidos, cuando estén disponibles y sean necesarios para la</p> | <p>(7) Gestión de cobros y recuperación de deuda: La facilitación de los datos personales pertinentes es necesaria para cumplir las obligaciones contractuales y para amparar el interés legítimo de la Empresa en la gestión de cobros y recuperación de importes adeudados. Sin estos datos, la Empresa podría no estar en condiciones de hacer valer sus derechos de crédito o de liquidar los saldos pendientes.</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>tramitación de la transacción, número de cuenta (por ejemplo, IBAN u otros identificadores únicos de la cuenta), datos de la transacción, como importe, fecha, descripción o finalidad, así como el papel desempeñado en la transacción, por ejemplo, pagador o beneficiario.</p> | |
| | | | <p>Por último, respecto de representantes de proveedores externos y socios de la empresa, podrán tratarse nombre y apellidos, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, grabaciones de audio cuando contacten con atención al cliente y grabaciones de vídeo de sesiones impartidas por proveedores de formación externos.</p> | |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| <p>Seguridad y videovigilancia</p> | <p>Personas que acceden a las oficinas físicas de la Empresa.</p> | <p>Interés legítimo de la Empresa para garantizar la seguridad de empleados, visitantes y activos dentro de sus instalaciones.</p> | <p>Imágenes de vídeo, específicas de las personas que acceden a las instalaciones físicas.</p> | <p>Si bien no existe una obligación legal ni contractual de facilitar datos personales para esta finalidad, la videovigilancia se lleva a cabo sobre la base del interés legítimo de la Empresa en garantizar la seguridad y la protección. Los datos personales se recogen automáticamente cuando las personas acceden a las zonas sometidas a videovigilancia. Si el interesado no desea ser grabado, es posible que no pueda acceder a dichas zonas.</p> |
| <p>Desarrollo de la relación con el cliente</p> | <p>Representantes de clientes potenciales.</p> | <p>Interés legítimo de la Empresa en identificar y fomentar las relaciones con clientes potenciales para apoyar el crecimiento empresarial.</p> | <p>Nombre y apellidos; cargo; número de teléfono; dirección de correo electrónico.</p> | <p>No existe obligación legal ni contractual de facilitar datos personales para esta finalidad. La Empresa podrá recopilar datos de contacto profesionales disponibles públicamente u otra información de carácter profesional sobre la base de su interés legítimo en el desarrollo de potenciales relaciones comerciales en un contexto B2B. Los interesados no</p> |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | | | | están obligados a responder y podrán oponerse a dicho tratamiento en cualquier momento, en cuyo caso sus datos dejarán de utilizarse para esta finalidad. |
| Atención al cliente, control de calidad y resolución de litigios | Los clientes y otras personas que se comunican con la empresa. | Interés legítimo de la Empresa en mantener altos estándares de servicio y resolver posibles disputas de manera eficaz. | Grabaciones de audio de las llamadas del servicio de atención al cliente. | No existe obligación legal ni contractual de facilitar datos personales específicamente para fines de control de calidad. No obstante, las interacciones con el servicio de atención al cliente podrán ser grabadas o registradas sobre la base del interés legítimo de la Empresa en supervisar la calidad del servicio y garantizar la adecuada resolución de incidencias o reclamaciones. Si el interesado se opone a dicho tratamiento, la Empresa podrá verse limitada en su capacidad para mejorar la prestación del servicio o gestionar eficazmente las cuestiones relacionadas con el mismo. |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|--|
| <p>Marketing directo</p> | <p>Clientes y otros destinatarios de marketing directo que hayan dado su consentimiento explícito. Clientes actuales que cumplan los requisitos establecidos por la Ley de Comunicaciones Electrónicas de Lituania, cuando las comunicaciones de marketing se refieran a productos o servicios similares y se ofrezca una opción de exclusión.</p> | <p>Consentimiento (para nuevos clientes y otras personas). Interés legítimo (para clientes existentes o en virtud de la excepción de «soft opt-in»).</p> | <p>Nombre y apellidos; dirección de correo electrónico; número de teléfono móvil.</p> | <p>La facilitación de datos personales para fines de marketing directo es voluntaria. En los casos en que se requiera el consentimiento, las comunicaciones comerciales solo se enviarán si el interesado ha otorgado un consentimiento válido, que podrá retirarse en cualquier momento. En otros casos, los datos podrán tratarse sobre la base del interés legítimo de la Empresa en promocionar sus servicios, en cuyo caso los interesados tendrán derecho a oponerse. No existirán consecuencias por optar por no facilitar los datos o por retirar el consentimiento, salvo la no recepción de contenido comercial o promocional.</p> |
|---------------------------------|---|---|---|--|

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>Anuncio, solicitudes de tratamiento ad hoc: actividades específicas actividades de tratamiento de datos realizadas a tratamiento de datos realizado por la Empresa a partir de una solicitud directa del interesado.</p> <p>Dichas solicitudes pueden incluir acciones como el tratamiento de datos con un fin específico definido por el interesado, siempre que se haya dado el consentimiento explícito en el momento de la solicitud.</p> | <p>Clientes, representantes de clientes o cualquier otra persona que interactúe con la Empresa.</p> | <p>La base jurídica depende de la naturaleza de la solicitud. El tratamiento puede llevarse a cabo para cumplir una obligación legal (por ejemplo, al responder ante autoridades reguladoras o a solicitudes de los interesados), para cumplir un contrato (por ejemplo, la ejecución de acciones de servicio), o sobre la base del interés legítimo en gestionar consultas operativas o comerciales. En casos limitados, cuando el interesado facilite voluntariamente información no relacionada con ningún requisito legal o contractual, el tratamiento podrá basarse en el consentimiento.</p> | <p>Las categorías de datos personales dependerán de la solicitud concreta y podrán incluir cualquier dato relevante necesario para cumplir la finalidad correspondiente, tales como nombre, datos de contacto (correo electrónico, teléfono) y cualquier dato adicional facilitado expresamente por el interesado en su solicitud.</p> | <p>La facilitación de datos personales en respuesta a solicitudes ad hoc dependerá de la naturaleza de la solicitud. Cuando sea necesario para cumplir una obligación legal o contractual, los datos deberán facilitarse para permitir que la Empresa pueda cumplir con dicha obligación o dar respuesta a la solicitud. En otros casos, los datos podrán tratarse sobre la base del interés legítimo de la Empresa en la gestión de dichas consultas o solicitudes. La falta de facilitación de los datos pertinentes podrá impedir que la Empresa responda o actúe en relación con la solicitud.</p> |
|---|---|---|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| <p>Agradecimientos públicos y momentos destacados del evento: para compartir imágenes e información que reconozca las colaboraciones, destaque la cooperación o muestre publicar contenido en el sitio web de la empresa, en las cuentas de redes sociales y en otras plataformas en línea.</p> | <p>Representantes de organizaciones asociadas (por ejemplo, empleados).</p> | <p>Consentimiento: para las publicaciones que incluyan citas, nombres y cargos de representantes de socios, se requiere consentimiento previo para garantizar una participación voluntaria e informada.</p> <p>Interés legítimo: para publicaciones en las que solo se utilicen imágenes sin citar nombres ni cargos, la Empresa se basa en su interés legítimo en reconocer asociaciones y promover sus actividades. En tales casos, las personas serán informadas verbalmente antes de la publicación y se les dará la oportunidad de oponerse.</p> | <p>Fotografías, nombres y cargos profesionales (cuando se incluyan junto con citas o referencias).</p> | <p>La facilitación de datos personales para fines de reconocimiento público es voluntaria. Cuando las publicaciones incluyan citas, nombres o cargos, será necesario el consentimiento expreso del interesado, que podrá retirarse en cualquier momento. En el caso de publicaciones que únicamente incluyan imágenes no identificadas (por ejemplo, fotografías de eventos), los datos personales podrán tratarse sobre la base del interés legítimo de la Empresa en la promoción de sus actividades y colaboraciones. En tales casos, las personas serán informadas con antelación y se les ofrecerá la posibilidad de oponerse. Si no se facilitan los datos personales o no se presta el consentimiento, la persona no aparecerá en las comunicaciones o publicaciones relacionadas.</p> |
|--|---|---|--|---|

3.3. **Marketing directo y consentimiento.** Los datos personales recopilados con fines de marketing directo solo se tratarán con el consentimiento explícito del Cliente, salvo en los casos en que se aplique **la excepción de «soft opt-in»**, tal y como se establece en la Ley de Comunicaciones Electrónicas de Lituania. Esta excepción permite a la Empresa enviar comunicaciones de marketing a clientes existentes sobre productos o servicios similares, siempre que se les haya dado la oportunidad de darse de baja en el momento de la recopilación de datos y en todas las comunicaciones posteriores.

3.4. El consentimiento debe obtenerse de forma clara y transparente, asegurándose de que el cliente comprenda y acepte el uso de sus datos personales para actividades de marketing directo. El marketing directo incluye aquellas actividades en las que la empresa ofrece sus productos o servicios por correo postal, teléfono u otros medios electrónicos directos. Si el cliente no da su consentimiento o decide darse de baja, sus datos personales no se tratarán con fines de marketing directo.

3.5. **Derecho a retirar el consentimiento.** Los clientes tienen derecho a retirar su consentimiento para el marketing directo en cualquier momento, o a darse de baja de la recepción de comunicaciones de marketing en virtud de la excepción de consentimiento tácito. La retirada o la exclusión pueden realizarse de forma libre y sencilla a través del canal electrónico dedicado a la gestión de la cuenta del Cliente y a la comunicación con la Empresa.

• Fuentes de datos personales

4.1. La Empresa recopila datos personales de diversas fuentes para cumplir con sus obligaciones contractuales, legales y operativas. Estas fuentes incluyen:

- **Clientes o clientes potenciales:** los datos personales de personas físicas o representantes de personas jurídicas se recogen al inicio de la relación comercial y pueden seguir recogiéndose a lo largo de la ejecución del contrato.
- **Socios:** los datos personales de los representantes de los socios se recogen al inicio de la relación comercial y pueden seguir recogiéndose a lo largo de la ejecución del contrato de prestación de servicios.
- **Bancos comerciales y otras entidades de crédito o financieras:** los datos personales se recogen a través de la ejecución de operaciones de pago en las que intervienen bancos comerciales u otras entidades de crédito y financieras.
- **Comerciantes:** para los servicios de iniciación de pagos e información de cuentas, los datos personales se recogen de los comerciantes durante la prestación de dichos servicios.
- **Plataformas de socios:** cuando los clientes se registran en los servicios de la Empresa a través de la plataforma de un socio, los datos personales se recogen directamente de la plataforma del socio mediante API integradas.
- **Proveedores externos y bases de datos externas:** los datos personales se obtienen de registros estatales y no estatales, registros públicos, bases de datos utilizadas para comprobaciones de verificación de identidad, listas de sanciones internacionales, organismos encargados de hacer cumplir la ley y otras bases de datos y motores de código abierto. Esto se hace para cumplir con las obligaciones legales, incluyendo la identificación, la diligencia debida y las comprobaciones requeridas.
- **Fuentes de acceso público:** en algunos casos, los datos personales pueden recopilarse a

partir de información de acceso público, como sitios web de empresas o directorios públicos, con el fin de respaldar actividades contractuales o relacionadas con el cumplimiento normativo.

- **Terceros autorizados:** los datos también pueden recibirse de terceros autorizados que actúen en nombre del cliente o socio (por ejemplo, representantes legales, agentes o intermediarios).

- **Destinatarios y transferencias de datos personales fuera del EEE**

5.1. La Empresa puede compartir sus datos personales con las siguientes categorías de destinatarios para cumplir con nuestras responsabilidades contractuales, legales y operativas:

- **Usuarios de servicios de pago:** beneficiarios y pagadores que participan en transacciones de pago.
- **Entidades financieras:** bancos y otras entidades financieras que procesan pagos.
- **Agentes de entidades de pago:** agentes autorizados que actúan en nombre de entidades de pago.
- **Bancos centrales y sistemas de pago:** organizaciones como el Banco de Lituania, la SEPA (Zona Única de Pagos en Euros) o participantes en el SWIFT (Sistema de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Internacionales) para garantizar un procesamiento de pagos seguro y eficiente.
- **Proveedores de servicios de procesamiento de tarjetas:** proveedores de servicios de tarjetas de crédito y débito.
- **Socios y participantes de la plataforma:** socios que gestionan la plataforma que está utilizando y, cuando sea pertinente, otros participantes de la plataforma.
- **Proveedores de verificación de identidad:** empresas que ayudan a verificar su identidad como parte de los requisitos legales y reglamentarios.
- **Proveedores de desarrollo y soporte de software:** proveedores que ofrecen soporte técnico, desarrollo y mantenimiento de los sistemas técnicos utilizados por la empresa.
- **Proveedores de servicios de supervisión de transacciones:** proveedores que ayudan a supervisar las transacciones en materia de cumplimiento, seguridad y prevención del fraude.
- **Proveedores de herramientas de gestión de riesgos:** proveedores que ofrecen herramientas para la evaluación de riesgos y la prevención del fraude.
- **Proveedores de alojamiento web y servicios de dominio:** proveedores que gestionan el sitio web de la empresa y los dominios asociados.
- **Proveedores de servicios en la nube:** proveedores que ofrecen servicios seguros de almacenamiento en la nube y procesamiento de datos.
- **Audidores y consultores externos:** consultores o auditores independientes, sujetos a compromisos de confidencialidad.
- **Autoridades legales y reguladoras:** organismos encargados de hacer cumplir la ley, tribunales, organismos reguladores y administrativos, cuando así lo exija la ley.
- **Compañías de seguros:** en su caso, los datos personales podrán compartirse con compañías de seguros con fines de cobertura de riesgos y gestión de siniestros.
- **Otros proveedores:** proveedores externos que suministran bienes o prestan servicios esenciales para las operaciones de la empresa.

5.2. La empresa puede transferir sus datos personales a países fuera del Espacio Económico

Europeo (EEE), como Estados Unidos u otros lugares donde operan la empresa o sus proveedores de servicios. Estas transferencias se realizan siempre con estrictas medidas de seguridad para garantizar la protección de sus datos:

5.2.1. **Transferencias a EE. UU.:** si el destinatario en EE. UU. está certificado en virtud del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. (DPF), la Empresa se basa en este marco para garantizar el cumplimiento de las normas de protección de datos de la UE. Si el destinatario no está certificado en virtud del DPF, la Empresa utiliza las Cláusulas Contractuales Tipo (SCC) aprobadas por la Comisión Europea para proteger sus datos.

5.2.2. **Transferencias al Reino Unido:** para los datos relativos a personas físicas en el Reino Unido, aplicamos las SCC complementadas con el Anexo del Reino Unido emitido por la Oficina del Comisionado de Información (ICO) o, cuando sea necesario, el Acuerdo de Transferencia Internacional de Datos del Reino Unido.

5.2.3. **Transferencias a otros países:** en el caso de las transferencias a países fuera del EEE, como la India u otros destinos, que no cuenten con una decisión de adecuación, la Empresa se asegura de que se apliquen las garantías adecuadas, como las cláusulas contractuales tipo (SCC), para mantener un alto nivel de protección de datos.

5.3. Si los marcos jurídicos utilizados para las transferencias de datos (por ejemplo, las CCT o el Acuerdo de Protección de Datos UE-EE. UU.) son invalidados o restringidos por los tribunales o los organismos reguladores, la Empresa adoptará medidas de seguridad alternativas que cumplan con la legislación para proteger sus datos.

• **Periodo de conservación de datos**

6.1. Almacenamos los datos personales durante un periodo no superior al necesario para los fines para los que se recogen y tratan inicialmente.

6.2. Los registros de datos personales se almacenan durante un máximo de 10 años tras la finalización de la relación comercial con el Cliente para cumplir con las obligaciones legales y proteger los intereses legítimos de la Empresa. Dichos registros incluyen copias de los documentos de identidad de un Cliente, los datos de identidad de un titular real, los datos de identidad de un beneficiario, grabaciones de transmisión directa de vídeo/emisión directa de vídeo, otros datos recibidos en el momento de establecer la identidad del Cliente y la documentación de la cuenta y/o del contrato.

6.3. La correspondencia comercial con el Cliente, en formato impreso o electrónico, se conserva durante 5 años a partir de la fecha de finalización de la relación comercial con el Cliente.

6.4. El consentimiento para el marketing directo es válido hasta que el interesado lo revoque o hasta que finalice la relación comercial, pero no más de 5 años.

6.5. Los datos de los socios (socios de externalización, socios bancarios corresponsales y otros proveedores de servicios externos) se conservan durante 10 años tras la expiración del acuerdo de colaboración.

6.6. Las grabaciones de las llamadas telefónicas, cuando el interesado llama al servicio de

atención al cliente de la Empresa, se conservan hasta 10 años después de la fecha de grabación.

6.7. Las grabaciones de vídeo de la entrada a las instalaciones de la empresa se conservan durante 60 días naturales.

6.8. Si no se ha iniciado una relación contractual (es decir, no se ha firmado ningún contrato), los datos personales se conservarán normalmente durante un máximo de dos años a partir de la fecha de recepción. Durante este periodo, el interesado podrá solicitar la supresión de sus datos personales en cualquier momento. Al recibir dicha solicitud, la Empresa suprimirá los datos, salvo que su conservación sea necesaria para cumplir con obligaciones normativas o de cumplimiento, tales como hacer frente a riesgos identificados relacionados con el blanqueo de capitales, el fraude, cuestiones de reputación u otros requisitos legales. En situaciones en las que el contrato no se haya firmado debido a riesgos normativos o de cumplimiento identificados, los datos personales podrán conservarse hasta un máximo de 8 años para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

6.9. Para obtener información más detallada sobre los períodos de conservación específicos aplicables a los datos personales, póngase en contacto con nosotros directamente a través de dpo@connectpay.com.

• Seguridad de los datos personales

7.1. La Empresa aplica las medidas organizativas y técnicas necesarias para proteger los datos personales en tránsito y en reposo contra la destrucción, modificación o divulgación accidentales o ilícitas, así como contra cualquier otro tratamiento ilícito.

• Uso de cookies

8.1. Las cookies son pequeños archivos de texto, que a menudo incluyen identificadores únicos, que los servidores web envían a los navegadores web y que, a su vez, pueden reenviarse al servidor cada vez que el navegador solicita una página del servidor.

8.2. La Empresa cuenta con su propio sitio web, y las cookies pueden obtenerse con el fin de proporcionar al interesado la gama completa de Servicios prestados por la Empresa durante las visitas al sitio web, así como para mejorar la calidad de los Servicios prestados al ordenador (dispositivo) del interesado. La Empresa puede utilizar los siguientes tipos de cookies:

- Cookies estrictamente necesarias: estas cookies son absolutamente esenciales para que el sitio web funcione correctamente. Estas cookies garantizan las funcionalidades básicas y las características de seguridad del sitio web de forma anónima. Estas cookies son obligatorias y no se pueden desactivar.
- Cookies de funcionalidad: estas cookies ayudan a llevar a cabo determinadas funciones, como compartir el contenido del sitio web en redes sociales, recopilar opiniones y otras funciones de terceros.
- Cookies analíticas: estas cookies se utilizan para comprender cómo interactúan los visitantes con el sitio web. Estas cookies ayudan a proporcionar información sobre métricas como el número de visitantes, la tasa de rebote, la fuente de tráfico, etc.
- No se recopila información personal sensible a través de Google Analytics. Ninguna de esta

información puede utilizarse para identificar o contactar con el Cliente. Toda la información se agrega y, por lo tanto, se anonimiza. Su único propósito es mejorar las funciones del sitio web. Para obtener más información sobre Google Analytics, consulte [el sitio web](#) de Google. No obstante, los Clientes que deseen desactivar las cookies de Google Analytics pueden consultar [la herramienta](#) de Google para obtener más información.

- Cookies de rendimiento: estas cookies se utilizan para comprender y analizar los indicadores clave de rendimiento del sitio web, lo que ayuda a ofrecer una mejor experiencia de uso a los visitantes.
- Cookies de marketing: las cookies publicitarias se utilizan para ofrecer a los visitantes anuncios y campañas de marketing relevantes. Estas cookies rastrean a los visitantes a través de los sitios web y recopilan información para ofrecer anuncios personalizados.

8.3. En el banner de cookies del sitio web se muestra una lista detallada de las cookies que se utilizan actualmente.

8.4. Los visitantes pueden gestionar sus preferencias de cookies mediante la configuración de cookies disponible en el sitio web. Esta configuración ofrece una visión general de las categorías de cookies y permite a los visitantes aceptar o rechazar el uso de cookies no esenciales. Las cookies que no sean estrictamente necesarias solo se activan tras obtener el consentimiento explícito.

8.5. **Eliminación de las cookies almacenadas.** Si anteriormente ha permitido el uso de cookies al visitar nuestro sitio web, pero ahora desea darse de baja y eliminar las cookies almacenadas en su dispositivo, consulte las instrucciones proporcionadas para su navegador específico en [ACERCA DE LAS COOKIES](#).

• Enlaces de terceros

9.1. La Empresa no asume ninguna responsabilidad por los enlaces de terceros que se encuentren en el sitio web de la Empresa ni por las políticas de privacidad que se les apliquen.

• Cambios en esta Política de privacidad

10.1. La Empresa podrá actualizar la presente Política de privacidad en caso de que se produzcan cambios en la legislación aplicable o en las operaciones de la Empresa. La Política de privacidad actualizada se publicará en este sitio web. Si las actualizaciones reflejan un cambio sustancial o significativo en el tratamiento de los datos personales, la Empresa informará al Cliente al respecto antes de que dichos cambios entren en vigor.

• Derechos del interesado

11.1. De conformidad con las leyes de protección de datos aplicables, todos los interesados tienen derechos específicos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos garantizan la transparencia, el control y la capacidad de abordar cualquier inquietud relacionada con el tratamiento de los datos personales. Los interesados pueden presentar solicitudes para ejercer sus derechos poniéndose en contacto con la Empresa a través de la información de contacto facilitada en la presente Política de privacidad. La Empresa se asegurará de que todas las solicitudes se atiendan con prontitud y de conformidad con los plazos legales. La Empresa se compromete a facilitar el ejercicio de los siguientes derechos:

a) Derecho de acceso. El interesado tiene derecho a obtener de la Empresa la confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en caso afirmativo, a acceder a dichos datos personales.

b) Derecho de rectificación. El interesado tiene derecho a solicitar a la Empresa que rectifique los datos personales inexactos que le conciernen, y también puede ejercer su derecho a solicitar que se completen los datos personales incompletos. Se informa de que la Empresa podría necesitar verificar la exactitud de cualquier dato nuevo que el interesado le facilite.

c) Derecho a la limitación del tratamiento. El interesado tiene derecho a solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, siempre que pueda aportar una razón legítima. Cuando se haya limitado el tratamiento, dichos datos personales, con excepción de su almacenamiento, solo se tratarán con el consentimiento del cliente o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales, o para la protección de los derechos de otra persona física o jurídica, o por razones de interés público importante de la UE o de un Estado miembro.

d) Derecho a la portabilidad de los datos. El interesado tiene derecho a recibir todos los datos personales que le conciernen y que haya facilitado a la Empresa, y también tiene derecho a transmitir sus datos a otro responsable del tratamiento. Tenga en cuenta que este derecho solo se aplica a la información que el interesado haya facilitado a la Empresa.

e) Derecho de supresión (derecho al olvido). El interesado tiene derecho a solicitar a la Empresa que suprima todos los datos personales que le conciernen si no existe una razón justificada para que la Empresa continúe tratándolos. Es posible que, por motivos legales específicos, la Empresa no siempre pueda atender dichas solicitudes. En tales casos, la Empresa informará al interesado de dicha imposibilidad en el momento de la solicitud.

f) Derecho de oposición. El interesado tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales que le conciernen y que se tratan para los fines de los intereses legítimos de la Empresa.

g) Derecho a retirar el consentimiento. El interesado tiene derecho a retirar en cualquier momento su consentimiento para que la Empresa utilice sus datos personales. Sin embargo, esto no afectará a la legalidad de cualquier tratamiento que se haya llevado a cabo antes de que el interesado retirara su consentimiento. En algunos casos, si el interesado retira su consentimiento, es posible que la Empresa no pueda prestarle los Servicios. h) Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control. Si el interesado considera que sus datos personales han sido tratados de forma ilícita o que se han vulnerado sus derechos en virtud de las leyes de protección de datos aplicables, incluido el RGPD, tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control. La autoridad de control responsable de supervisar el cumplimiento de la Empresa es la Inspección Estatal de Protección de Datos de Lituania. Alternativamente, puede optar por presentar una reclamación ante la autoridad de control de su país de residencia o de su lugar de trabajo dentro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

11.2. La Empresa se compromete a garantizar que se respeten y defiendan plenamente todos los derechos de los interesados, tal y como establecen las leyes aplicables.

11.3. Los interesados pueden enviar consultas o solicitudes relativas al tratamiento de sus datos personales poniéndose en contacto con la Empresa a través de los datos de contacto facilitados en la presente Política de Privacidad. La Empresa se asegurará de que la información solicitada se facilite en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

- **Póngase en contacto con la Empresa**

12.1. La empresa estará encantada de ayudarle si surge algún problema. Póngase en contacto con la empresa enviando un correo electrónico a nuestro responsable de protección de datos, cuyos datos figuran a continuación.

Correo electrónico: dpo@connectpay.com

12.2. Si tiene alguna duda o sospecha sobre la autenticidad de cualquier comunicación que haya recibido de ConnectPay o de sus representantes, o en nombre de estos, póngase en contacto con la empresa inmediatamente a través de cualquiera de los siguientes medios: por correo electrónico: security@connectpay.com o por teléfono: +370 666 44600 / +356 279 22875.