

Política de Privacidad

Última actualización: 27 septiembre 2024

1. Introducción

Esta política de privacidad ("**Política de Privacidad**") está diseñada para informarle sobre cómo Mangopay procesa sus Datos Personales y para describir sus derechos como el interesado en virtud de las leyes de protección de datos aplicables, incluido el Reglamento ("UE") 2016/679 de 27 de abril de 2016, también conocido como el Reglamento General de Protección de Datos ("GDPR").

"**Datos personales**" se refiere a cualquier información relacionada con un individuo identificado o identificable. Un individuo se considera identificable si puede ser reconocido directa o indirectamente a través de identificadores como un nombre, un número de identificación, datos de localización o uno o más factores específicos relacionados con su identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social.

La presente Política de Privacidad se emite en nombre tanto de Mangopay S.A. como de Mangopay UK Limited. Mangopay S.A. y Mangopay UK Limited actúan como controladores de datos independientes y cada uno es responsable de sus propias actividades de procesamiento llevadas a cabo para la prestación de sus servicios. En consecuencia, cualquier referencia a "**Mangopay**", "**nosotros**" o "**nuestro**" se refiere a la entidad específica responsable del tratamiento de sus Datos Personales, tal y como se detalla en la sección " Información específica del país ". La información estipulada a continuación se aplica a las actividades de procesamiento tanto de Mangopay S.A. como de Mangopay UK Limited y se complementa con los detalles descritos en la sección " Información específica del país ".

2. ¿Se aplica a usted esta Política de Privacidad?

Esta Política de Privacidad se aplica a usted si utiliza los servicios de pago y dinero electrónico de Mangopay a través de plataformas en línea (sitios web o aplicaciones móviles) ("**Plataformas**") gestionadas por nuestros clientes ("**Cientes**"). Estos Clientes gestionan Plataformas para diversos fines, como ventas en línea, mercados o financiación participativa (por ejemplo, donaciones o crowdfunding). Han integrado la solución de pago de Mangopay para procesar transacciones en sus Plataformas. Mangopay y los Clientes operan como controladores de datos independientes en relación con el tratamiento de Datos Personales que tiene lugar para proporcionar los servicios de pago y dinero electrónico de Mangopay.

Cuando se registre en estas Plataformas, es posible que también se le solicite que se registre en los servicios de Mangopay, lo que le permitirá transferir fondos o recibir pagos relacionados con

transacciones realizadas en las Plataformas. Para prestar estos servicios de pago o de dinero electrónico, Mangopay necesita procesar sus Datos Personales.

En esta Política de Privacidad, "**usted**" se refiere a:

- **Personas físicas** que se registran en los servicios de Mangopay o suscriben un acuerdo de servicios con Mangopay. Esto incluye:
 - (i) Clientes que son personas físicas (por ejemplo, empresarios individuales que contratan con Mangopay).
 - (ii) Personas físicas registradas en las Plataformas de los Clientes, para las que creamos cuentas Mangopay con el fin de permitir la recepción de fondos (por ejemplo, usuarios de las Plataformas).
- **Personas físicas** que actúen como representantes legales, accionistas, beneficiarios efectivos o personas de contacto empleadas por un Cliente que sea una persona jurídica. Estas personas físicas proporcionan Datos Personales (como nombres, apellidos, etc.) para facilitar la celebración de acuerdos de servicio y gestionar la relación entre Mangopay y el Cliente.
- **Personas físicas** que realizan pagos en la Plataforma de un Cliente sin crear una cuenta Mangopay o registrarse en nuestros servicios.
- **Personas físicas** que actúan como empleados y representantes de operadores de plataformas que están siendo prospectados por Mangopay ("**Contactos comerciales**")

3. ¿Qué datos personales procesa Mangopay? ¿Cómo se recogen?

Dependiendo de cómo interactúe con Mangopay y de cuál de nuestros servicios utilice, se le aplicará uno de los siguientes casos de tratamiento de Datos Personales.

- Información para las personas que se registran en los servicios Mangopay a través de la Plataforma de un Cliente.
- Información para particulares que realizan pagos en la Plataforma de un Cliente sin registrarse en los servicios de Mangopay.
- Información para personas físicas que actúen como representantes legales del Cliente, contactos comerciales o beneficiarios efectivos.
- Información para las personas que actúan como contactos comerciales de Mangopay.
- Información para Clientes que son empresarios individuales (personas físicas).

3.1. Información para las personas que se registren en los servicios Mangopay a través de la Plataforma de un Cliente.

3.1.1. Datos de registro

Categorías de datos: Cuando usted se registra en los servicios de Mangopay a través de una Plataforma de Clientes - como cuando se suscribe a una Plataforma de Clientes para aceptar el pago de los bienes o servicios que usted ofrece - tendrá que proporcionar ciertos Datos Personales. Estos Datos Personales suelen incluir detalles de identificación como su nombre y apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, país de residencia y dirección de correo electrónico. En algunos casos, también se le puede pedir que proporcione una copia de un documento de identidad oficial o cualquier documentación adicional necesaria para cumplir con nuestras obligaciones legales relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo ("LBC/LFT"). Como parte de nuestra diligencia debida en materia de KYC, realizamos una comprobación de vitalidad que requiere que proporcione un selfie suyo en tiempo real. Para cumplir con las obligaciones de autenticación fuerte del cliente ("SCA"), Mangopay recopilará su dirección de correo electrónico, número de teléfono, así como cierta información técnica sobre la sesión utilizada para su registro (es decir, información relacionada con su dispositivo, navegador y red). Además, si usted es un contribuyente de EE.UU. o ha registrado una cuenta bancaria en EE.UU., se le pedirá que proporcione su Número de Identificación Fiscal ("NIF") para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos de EE.UU. en materia de Tax.

Finalidad del tratamiento: Sus datos personales se procesan para abrir su cuenta Mangopay, facilitar la prestación de nuestros servicios y garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones como entidad regulada en virtud de las leyes LBC/LFT y la Directiva revisada sobre servicios de pago ("PSD2"). Además, procesamos sus Datos Personales para mejorar la seguridad y prevenir el fraude.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Necesidad contractual**

El tratamiento de sus Datos Personales es esencial para el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales con usted. Esto incluye las acciones necesarias para iniciar y prestar los servicios de Mangopay, como la verificación de su identidad durante el registro y otros pasos precontractuales necesarios.

- **Obligación legal**

Como entidad regulada, Mangopay está legalmente obligada a procesar ciertas categorías de Datos Personales, incluyendo copias de sus documentos de identificación, para cumplir con las obligaciones LBC/LFT. Estos requisitos legales forman parte integral de las responsabilidades de Mangopay como entidad autorizada.

- **Interés legítimo**

Mangopay también procesa sus Datos Personales basándose en nuestro interés legítimo en prevenir el fraude y garantizar la seguridad de nuestros servicios. Esto es fundamental para mantener la integridad y seguridad de nuestras operaciones a medida que le prestamos servicios.

Sus Datos Personales se recopilan directamente a través de la API de Mangopay en la Plataforma del Cliente, que sirve como infraestructura técnica para procesar los pagos. Es obligatorio facilitar sus Datos Personales para registrarse en nuestros servicios. Las categorías específicas de Datos Personales requeridos se indican claramente en los formularios de registro disponibles en la Plataforma del Cliente. Si decide no proporcionar los Datos Personales necesarios, puede dar lugar a la denegación o suspensión de los servicios de Mangopay.

3.1.2. Datos personales tratados en relación con la prestación de servicios.

Categorías de datos: Durante su relación contractual con Mangopay, procesamos Datos Personales generados a través de su uso de nuestros servicios. Esto incluye, pero no se limita a:

- Datos de las transacciones (por ejemplo, importes transferidos, descripciones de las transacciones, destinatarios);
- Información de la cuenta bancaria (por ejemplo, detalles relacionados con los pagos realizados a su cuenta bancaria externa a través de Mangopay).

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para prestar servicios de alta calidad, adaptar las ofertas a sus necesidades específicas y garantizar la seguridad, incluida la prevención del fraude. Además, sus datos pueden ser procesados con fines estadísticos para ayudar a mejorar y aumentar la calidad de los servicios de Mangopay.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Necesidad contractual**

El tratamiento de sus Datos Personales es esencial para el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales con usted. Esto incluye la prestación de servicios Mangopay, en particular la ejecución de pagos en su nombre.

- **Obligación legal**

Como entidad regulada, Mangopay está legalmente obligada a procesar sus Datos Personales durante un período determinado para cumplir con las obligaciones LBC/LFT, así como con otras normativas aplicables a los servicios de pago (por ejemplo, PSD2).

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Prevenir el fraude y garantizar la seguridad de los servicios;

- Mejorar la calidad de los servicios mediante el análisis estadístico de sus Datos Personales;
- Defenderse frente a reclamaciones legales y procesar Datos Personales en relación con cualquier litigio legal, si procede.

Sus Datos Personales se recogen a través de su uso de los servicios de Mangopay.

3.1.3. Datos de atención al cliente

Categorías de datos: Cuando se pone en contacto con el equipo de asistencia de Mangopay para solicitar ayuda, sus Datos personales se procesan para atender su solicitud. Normalmente, esto incluye datos de identificación como su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, identificadores técnicos internos (por ejemplo, ID de usuario) y número de teléfono. Dependiendo de la naturaleza de su consulta y de las acciones requeridas por nuestro equipo de asistencia, también puede abarcar Datos Personales relativos a su uso de nuestros servicios. Además, procesamos el contenido de sus mensajes y otras comunicaciones enviadas a nuestros equipos de asistencia. El equipo de asistencia de Mangopay puede grabar conversaciones telefónicas con fines de formación y control de calidad. Si no desea ser grabado, puede oponerse a la grabación informando al agente con el que está hablando por teléfono.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para responder eficazmente a sus solicitudes de asistencia y otras consultas relacionadas con la prestación de los servicios de Mangopay. Este tratamiento garantiza que usted pueda utilizar nuestros servicios sin interrupción y que la calidad del servicio siga siendo elevada.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Necesidad contractual**

El tratamiento de sus Datos Personales es esencial para el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales con usted, en particular para garantizar que reciba servicios de alta calidad.

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Atender sus solicitudes de atención al cliente y otras consultas
- Mejorar la calidad de los servicios de Mangopay y mejorar su experiencia de servicio al cliente
- Defenderse de las reclamaciones judiciales y gestionar los litigios relacionados, si procede.

Sus datos personales se recogen directamente de usted cuando se pone en contacto con nosotros para solicitar asistencia u otras consultas, o a través de nuestros Clientes. Proporcionar estos datos es obligatorio para que podamos responder a sus solicitudes y comunicarnos con usted de manera efectiva.

El hecho de no facilitar los Datos Personales necesarios puede impedir que Mangopay atienda sus consultas y le ayude a solucionar problemas.

3.2. Información para particulares que realicen pagos en la Plataforma de un Cliente sin registrarse en los servicios de Mangopay.

Categorías de datos: Cuando usted realiza un pago utilizando una tarjeta u otro método de pago en la Plataforma de un Cliente, se le pide que proporcione ciertos Datos Personales, como su nombre y apellidos, número de tarjeta, Valor de Validación de la Tarjeta ("CVV") y fecha de caducidad. Las categorías específicas de Datos Personales procesados pueden variar en función del método de pago disponible en la Plataforma.

Además, recopilamos datos transaccionales como parte de la ejecución de la orden de pago. También recopilamos determinados datos técnicos relacionados con su dispositivo, identificadores electrónicos, dirección IP e información sobre sus interacciones con la Plataforma del Cliente con fines de seguridad y prevención del fraude.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan con el fin de ejecutar su pago y evitar transacciones fraudulentas.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Obligación legal**
Como entidad regulada, Mangopay está obligada a procesar sus Datos Personales durante un periodo determinado para cumplir con las obligaciones LBC/LFT.
- **Interés legítimo**
Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:
 - Ejecutar el pago
 - Resolver cualquier problema que pueda surgir con su pago
 - Mejorar la calidad de los servicios de Mangopay
 - Prevenir el fraude y garantizar la seguridad de nuestros servicios
 - Defenderse de las reclamaciones judiciales y gestionar los litigios relacionados, si procede.

Sus datos personales se recogen directamente de usted. Proporcionar estos datos es necesario, si usted no proporciona la información requerida, no podremos procesar su pago.

3.3. Información relativa a las personas físicas que actúan como representantes legales, contactos comerciales o beneficiarios efectivos del Cliente.

3.3.1. Datos personales recogidos para la celebración de un contrato con Mangopay

Categorías de Datos: Para facilitar la ejecución de los contratos con Mangopay, nuestros Clientes, actuando como personas jurídicas, deben proporcionar categorías específicas de Datos Personales relativos a sus representantes legales y beneficiarios efectivos. Estos datos suelen incluir, entre otros, nombres, apellidos, datos de identificación fiscal, direcciones, países de residencia, copias de documentos de identificación e información de contacto. La lista exacta de documentos y Datos Personales requeridos puede variar en función de las circunstancias individuales.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para facilitar la celebración de un contrato de servicios de Mangopay con el Cliente. Este proceso requiere la verificación de las identidades de los representantes legales y los beneficiarios finales del Cliente.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Obligación legal**

Como entidad regulada, Mangopay está legalmente obligada a procesar sus Datos Personales para verificar su identidad, en cumplimiento de nuestras obligaciones de diligencia debida de *Know-Your-Business* (“KYB”)

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Permitir la celebración del contrato,
- Prevenir el fraude,
- Defenderse frente a reclamaciones legales y gestionar cualquier litigio relacionado, si procede.

El suministro de Datos Personales es obligatorio para permitir la prestación de nuestros servicios. El hecho de no facilitar los Datos Personales requeridos puede impedirnos celebrar un contrato con usted y, en consecuencia, prestar los servicios de Mangopay al Cliente.

3.3.2. Datos personales recogidos a través de las interfaces técnicas de Mangopay

Categorías de datos: Para supervisar las operaciones de pago realizadas a través de sus plataformas, los Clientes de Mangopay tienen acceso a nuestras interfaces HUB y Dashboard. Estas herramientas proporcionan a los Clientes la supervisión y el control de los flujos de pago en sus plataformas. Para concederle acceso a nuestro HUB y Dashboard, es necesario procesar sus Datos Personales. Estos datos se limitan a detalles de identificación, como su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, y también pueden incluir información sobre su puesto de trabajo. Además, pueden generarse Datos

Personales basados en su uso de las interfaces de Mangopay (por ejemplo, registros, páginas visitadas, etc.).

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso al HUB y al Dashboard. También se procesan para mejorar la experiencia de los usuarios del panel y del HUB mostrando información contextual, y para garantizar la seguridad de estas interfaces.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Garantizar la prestación de servicios de alta calidad al Cliente y supervisar las transacciones en la Plataforma;
- Prevenir el fraude y salvaguardar la seguridad de nuestras interfaces y servicios;
- Defenderse frente a reclamaciones judiciales y cualquier litigio legal relacionado, si procede.

El suministro de Datos Personales es obligatorio para acceder a nuestro HUB y Panel de Control. La negativa a facilitar los Datos Personales requeridos impedirá el acceso a las interfaces.

3.3.3. Datos de atención al cliente

Categorías de datos: Cuando se pone en contacto con el servicio de asistencia de Mangopay, con el Customer Success Manager ("CSM") del Partner o con cualquier otro equipo para solicitar asistencia, sus Datos Personales se procesan para atender su solicitud. Los Datos Personales procesados incluyen detalles de identificación como su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Dependiendo de la naturaleza de su consulta y de las acciones requeridas por los equipos de Mangopay, se pueden procesar Datos Personales adicionales. Además, procesamos el contenido de sus mensajes y otras comunicaciones enviadas a nuestros equipos. El equipo de asistencia de Mangopay puede grabar conversaciones telefónicas con fines de formación y control de calidad. Si usted no desea ser grabado, puede oponerse a la grabación informando al agente con el que está hablando por teléfono. Si da su consentimiento, el CSM del Cliente también tiene la posibilidad de grabar sus reuniones (es decir, voz y/o imagen).

Al abordar su solicitud, puede estar interactuando con una tecnología de Inteligencia Artificial ("IA") que puede proporcionarle una salida para ayudar a responder a su solicitud. La dependencia de una IA se indicará claramente en el chatbot y siempre tendrá la posibilidad de elegir interactuar con uno de los agentes de Mangopay en su lugar.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para responder eficazmente a las solicitudes de asistencia del Cliente y otras consultas relacionadas con la prestación de los servicios de

Mangopay. Este tratamiento garantiza que usted pueda utilizar nuestros servicios sin interrupción y que la calidad del servicio se mantenga siempre alta.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Atender sus solicitudes de atención al cliente y otras consultas
- Mejorar la calidad de los servicios de Mangopay y mejorar su experiencia de servicio al cliente
- Defenderse de las reclamaciones judiciales y gestionar los litigios relacionados, si procede.

- **Consentimiento**

Contamos con su consentimiento para la grabación de sus reuniones con el CSM del Cliente.

Sus Datos Personales se recogen directamente de usted, cuando se pone en contacto con nosotros para solicitar asistencia al cliente u otras consultas. A excepción de la grabación de su reunión con su CSM, que requiere su consentimiento, proporcionar sus Datos Personales es obligatorio para poder responder a sus consultas y ponernos en contacto con usted. La negativa a proporcionar los Datos Personales requeridos puede dar lugar a la incapacidad de Mangopay para responder a sus consultas y ayudar con la solución de problemas.

3.3.4. Datos comerciales

Categorías de datos: Podemos ponernos en contacto con contactos comerciales que actúen en nombre del Cliente, con el fin de informarles sobre los nuevos servicios que ofrecemos y sobre las mejoras en nuestros servicios. Para ello podemos tratar, entre otros, sus datos de contacto, como su nombre y apellidos, puesto de trabajo, dirección de correo electrónico y/o número de teléfono. Si nos da su consentimiento, el CSM del Cliente también tiene la posibilidad de grabar sus reuniones (por ejemplo, voz y/o imagen).

Finalidad del tratamiento: Proporcionarle información sobre nuestros servicios.

Base jurídica: Mangopay procesa sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Mejorar la venta de sus servicios, si son relevantes para el ámbito de actividad del Cliente;
- mejorar la calidad de sus servicios y de la experiencia de atención al cliente.

- **Consentimiento**

Contamos con su consentimiento para la grabación de sus reuniones con el CSM del Cliente.

Sus Datos Personales se recogen directamente de usted, de forma voluntaria. En caso de que se niegue a facilitar los Datos Personales solicitados, no nos pondremos en contacto con usted con fines de marketing.

3.4. Información para las personas que actúan como contactos comerciales de Mangopay

Llevamos a cabo múltiples actividades de marketing simultáneamente y gestionamos conjuntamente nuestro sitio web para responder eficazmente a sus consultas y proporcionarle información sobre nuestros servicios. Debido a este enfoque centralizado, Mangopay SA y Mangopay UK Limited actúan como responsables conjuntos del tratamiento de sus datos personales con fines de marketing. En consecuencia, las responsabilidades de ambas empresas para cumplir con las obligaciones de protección de datos se han establecido mutuamente de la siguiente manera:

Mangopay SA es responsable de:

- A. recabar el consentimiento para el tratamiento de datos personales con fines de marketing futuro y para la comunicación con contactos comerciales en nombre de ambos corresponsables del tratamiento;
- B. cumplir la obligación de información en nombre de ambos corresponsables del tratamiento;
- C. garantizar la legalidad de cualquier transferencia de datos fuera del Espacio Económico Europeo (“EEE”), en caso de que los corresponsables decidan confiar el tratamiento a una entidad con sede en un tercer país;
- D. celebrar acuerdos de tratamiento de datos cuando los datos personales se confíen a encargados del tratamiento con fines de alojamiento;
- E. actuando como punto de contacto común para usted.

Todas las demás obligaciones siguen correspondiendo a cada empresa individual como responsable del tratamiento de datos.

3.4.1. Datos de marketing directo

Categorías de datos: Con el fin de llevar a cabo campañas de marketing directo, recopilamos sus Datos Personales, como su nombre y apellidos, la empresa para la que trabaja, su dirección de correo electrónico corporativa y/o número de teléfono, su puesto de trabajo, cualquier información visible en su perfil de LinkedIn y CV. Sus Datos Personales se obtienen a través de bases de datos proporcionadas por nuestros proveedores de servicios a tal efecto o tras su participación en un evento en el que participe Mangopay, ya sea como patrocinador o como visitante.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales son tratados para que nuestro Agente Comercial se ponga en contacto con usted por correo electrónico y le presente nuestros servicios.

Base jurídica: Mangopay procesa sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en llevar a cabo actividades de marketing directo de sus propios servicios.

3.4.2. Respuesta a su solicitud de contacto

Categorías de datos: En caso de que se ponga en contacto con Mangopay directamente a través del formulario dedicado en nuestro sitio web o poniéndose en contacto con uno de nuestros agentes de Ventas a través de otro medio de comunicación, trataremos sus Datos Personales, como su nombre y apellidos, el correo electrónico, la empresa para la que trabaja, su dirección de correo electrónico corporativa y/o número de teléfono, así como cualquier dato personal que pueda incluir en el formulario o mensaje.

Finalidad del tratamiento: Tratamos sus Datos Personales con el fin de responder a su consulta. Siempre que dé su consentimiento a la grabación, las reuniones con nuestros agentes de ventas podrán grabarse con fines de formación y eficiencia operativa.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Nos basamos en nuestro interés legítimo en la comercialización directa de nuestros propios servicios respondiendo a su solicitud de contacto.

- **Consentimiento**

La grabación de las reuniones entre usted y nuestros agentes de ventas se basa en su consentimiento.

El suministro de sus Datos Personales es voluntario, pero si no nos facilita sus datos básicos de contacto (nombre, apellidos y número de teléfono o dirección de correo electrónico), no podremos responder a su consulta.

3.4.3. Contacto a través de un proveedor de soluciones de mercado

Nuestros servicios pueden ser promocionados por proveedores de soluciones de software de mercado con los que Mangopay se ha asociado. Si se pone en contacto con una de estas soluciones de software de mercado, esta última podrá comunicar sus Datos Personales a Mangopay, tanto si ha expresado interés en nuestros servicios como si no.

Categorías de datos: Las siguientes categorías de datos personales pueden ser compartidas entre Mangopay y el proveedor de soluciones de mercado: su nombre y apellidos, la empresa para la que trabaja, su dirección de correo electrónico y/o número de teléfono corporativo, su puesto de trabajo.

Finalidad del tratamiento: Tratamos sus datos personales con el fin de ponernos en contacto con usted para evaluar si nuestros servicios se adaptan a sus necesidades a la luz de la integración que está llevando a cabo con el proveedor de soluciones de software de mercado con el que Mangopay se ha asociado.

Base jurídica: Tratamos sus datos personales basándonos en nuestro interés legítimo para promocionar nuestros servicios, que pueden estar adaptados para su integración con un proveedor de soluciones de mercado con el que Mangopay se haya asociado.

3.5. Información para los Clientes que son empresarios individuales (personas físicas)

3.5.1. Datos personales recogidos para la celebración del contrato con Mangopay.

Categorías de datos: Para celebrar un contrato con Mangopay, nuestros Clientes que son personas físicas deben proporcionar ciertos datos de identificación. Esto incluye, pero no se limita a, nombre y apellidos, información de identificación fiscal, información de residencia, copias de documentos de identificación y datos de contacto. Las categorías de Datos Personales solicitados pueden variar dependiendo de las circunstancias.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales son tratados con la finalidad de celebrar con usted el contrato de prestación de servicios de Mangopay que requiere la verificación de su identidad.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Obligación legal**
Como entidad regulada, Mangopay está legalmente obligada a procesar sus Datos Personales para verificar su identidad, en cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida de Conozca a su Cliente (CSC).
- **Necesidad contractual**
El tratamiento es necesario para que podamos comenzar a prestarle los servicios de Mangopay, así como para el registro en los servicios de Mangopay, que requiere la verificación de su identidad, etc.
- **Interés legítimo**
Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:
 - Permitir la celebración del contrato;

- Prevenir el fraude;
- Defenderse frente a reclamaciones legales y gestionar cualquier litigio relacionado, si procede.

El suministro de Datos Personales es obligatorio para permitir la prestación de nuestros servicios. El hecho de no facilitar los Datos Personales requeridos puede impedirnos celebrar un contrato con usted y, en consecuencia, prestar los servicios de Mangopay al Cliente.

3.5.2. Datos personales recogidos a través de las interfaces técnicas de Mangopay

Categorías de datos: Para supervisar las operaciones de pago realizadas a través de sus plataformas, los Clientes de Mangopay tienen acceso a nuestras interfaces HUB y Dashboard. Estas herramientas proporcionan a los Clientes la supervisión y el control de los flujos de pago en sus plataformas. Para concederle acceso a nuestro HUB y Dashboard, es necesario procesar sus Datos Personales. Estos datos se limitan a detalles de identificación, como su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, y también pueden incluir información sobre su puesto de trabajo. Además, pueden generarse Datos Personales basados en su uso de las interfaces de Mangopay (por ejemplo, registros, páginas visitadas, etc.).

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso al HUB y al Dashboard. También se procesan para mejorar la experiencia de los usuarios del panel y del HUB mostrando información contextual, y para garantizar la seguridad de estas interfaces.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Garantizar la prestación de servicios de alta calidad al Cliente y supervisar las transacciones en la Plataforma.
- Prevenir el fraude y salvaguardar la seguridad de nuestras interfaces y servicios.
- Defenderse frente a demandas judiciales y cualquier litigio legal relacionado, si procede.

El suministro de Datos Personales es obligatorio para acceder a nuestro HUB y Panel de Control. La negativa a facilitar los Datos Personales requeridos impedirá el acceso a las interfaces.

3.5.3. Datos de atención al cliente

Categorías de datos: Cuando se pone en contacto con el servicio de asistencia de Mangopay o con cualquier otro equipo para solicitar ayuda, sus Datos Personales se procesan para atender su solicitud. Los Datos Personales procesados incluyen detalles de identificación como su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Dependiendo de la naturaleza de su consulta y de las acciones requeridas por los equipos de Mangopay, se pueden procesar Datos Personales adicionales.

Además, procesamos el contenido de sus mensajes y otras comunicaciones enviadas a nuestros equipos. El equipo de asistencia de Mangopay puede grabar conversaciones telefónicas con fines de formación y control de calidad. Si no desea ser grabado, puede oponerse a la grabación informando al agente con el que está hablando por teléfono.

Al abordar su solicitud, puede estar interactuando con una tecnología de Inteligencia Artificial ("IA") que puede proporcionarle una salida para ayudar a responder a su solicitud. La dependencia de una IA se indicará claramente en el chatbot y siempre tendrá la posibilidad de elegir interactuar con uno de los agentes de Mangopay en su lugar.

Finalidad del tratamiento: Sus Datos Personales se procesan para responder eficazmente a las solicitudes de asistencia del Cliente y otras consultas relacionadas con la prestación de los servicios de Mangopay. Este tratamiento garantiza que usted pueda utilizar nuestros servicios sin interrupción y que la calidad del servicio se mantenga siempre alta.

Base jurídica: Tratamos sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Atender sus solicitudes de atención al cliente y otras consultas
- Mejorar la calidad de los servicios de Mangopay y mejorar su experiencia de atención al cliente
- Defenderse de las reclamaciones judiciales y gestionar los litigios relacionados, si procede.

- **Consentimiento**

Contamos con su consentimiento para la grabación de sus reuniones con el CSM del Cliente.

Sus Datos Personales se recogen directamente de usted, cuando se pone en contacto con nosotros para solicitar asistencia al cliente u otras consultas. A excepción de la grabación de su reunión con su CSM, que requiere su consentimiento, proporcionar sus Datos Personales es obligatorio para poder responder a sus consultas y ponernos en contacto con usted. La negativa a proporcionar los Datos Personales requeridos puede dar lugar a la incapacidad de Mangopay para responder a sus consultas y ayudar con la solución de problemas.

3.5.4. Datos comerciales

Categorías de datos: Podemos ponernos en contacto con contactos comerciales que actúen en nombre del Cliente, con el fin de informarles sobre los nuevos servicios que ofrecemos y sobre las mejoras en nuestros servicios. Para ello podemos tratar, entre otros, sus datos de contacto, como su nombre y apellidos, puesto de trabajo, dirección de correo electrónico y/o número de teléfono. Si nos da su consentimiento, el CSM del Cliente también tiene la posibilidad de grabar sus reuniones (por ejemplo, voz y/o imagen).

Finalidad del tratamiento: Proporcionarle información sobre nuestros servicios.

Base jurídica: Mangopay procesa sus Datos Personales por los siguientes motivos:

- **Interés legítimo**

Mangopay tiene un interés legítimo en procesar sus Datos Personales para:

- Mejorar la venta de sus servicios, si son relevantes para el ámbito de actividad del Cliente;
- mejorar la calidad de sus servicios y de la experiencia de atención al cliente.

- **Consentimiento**

Contamos con su consentimiento para la grabación de sus reuniones con el CSM del Cliente.

Sus Datos Personales se recogen directamente de usted, de forma voluntaria. En caso de que se niegue a facilitar los Datos Personales solicitados, no nos pondremos en contacto con usted con fines de marketing.

4. Elaboración de perfiles y toma de decisiones automatizada

Para prevenir el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Mangopay utiliza la elaboración de perfiles, lo que significa que procesamos automáticamente sus Datos Personales para evaluar determinados aspectos relacionados con usted. Esto incluye información técnica sobre su dispositivo, preferencias del sistema y cómo interactúa con nuestros servicios.

En algunos casos, este procesamiento automatizado puede llevar a tomar decisiones sin intervención humana, como bloquear temporalmente un pago, retrasar un abono o limitar el acceso a su cuenta si detectamos actividades sospechosas.

Estas decisiones suelen ser temporales y no pretenden tener un impacto significativo en sus derechos legales o producir consecuencias graves para usted. Sin embargo, las decisiones de bloquear una transacción pueden producir efectos legales o afectarle significativamente de forma similar, dependiendo de las circunstancias individuales, pero son necesarias para garantizar la seguridad de las transacciones y prevenir el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de conformidad con las obligaciones legales de Mangopay. Es una parte fundamental de los servicios que prestamos para mantener la seguridad de sus pagos.

Los fundamentos jurídicos de la elaboración de perfiles son:

- El cumplimiento y ejecución de nuestro acuerdo con usted
- Interés legítimo de Mangopay en garantizar la seguridad y prevenir el fraude

Si no está satisfecho con una decisión automatizada o desea más información, puede ponerse en contacto con nosotros en las direcciones de correo electrónico especificadas en la sección "Información específica del país" para solicitar una intervención humana o impugnar la decisión.

5. ¿Durante cuánto tiempo se conservan sus Datos Personales?

Mangopay sólo conservará sus Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad para la que se procesan. Los periodos de conservación aplicables vienen determinados generalmente por obligaciones legales.

- **Cumplimiento LBC/LFT:** Los Datos Personales proporcionados para fines de LBC/LFT, incluidos los documentos de identificación y los detalles de las transacciones, se conservan de cinco (5) a diez (10) años, a partir del final de la relación contractual con Mangopay.
- **Disputas y comunicaciones de asistencia:** Los Datos Personales necesarios para gestionar litigios y comunicaciones con nuestro equipo de asistencia se conservarán durante cinco (5) años.
- **Grabaciones de llamadas telefónicas y reuniones:** Las grabaciones de llamadas telefónicas realizadas con fines de formación y control de calidad se conservan durante seis (6) meses. Las grabaciones de reuniones con nuestros CSM o agentes de ventas se conservan durante un (1) año.
- **Fines de marketing:** Los Datos Personales utilizados con fines de marketing, basados en nuestro interés legítimo, se tratarán durante toda nuestra relación con el Cliente y hasta tres (3) años después del último contacto con el Cliente.
- **Datos de registro:** Los Datos Personales almacenados en registros se conservarán durante seis (6) meses
- **Datos contables:** Los Datos Personales necesarios para la contabilidad se conservarán durante diez (10) años a partir del final del periodo contable correspondiente.

6. ¿Dónde se almacenan sus Datos Personales?

Almacenamos sus Datos Personales en servidores en la nube ubicados en Irlanda (Dublín) y Alemania (Fráncfort).

En ocasiones, es posible que tengamos que transferir sus Datos Personales a empresas de fuera de la UE/EEE que nos ayudan a prestar nuestros servicios. Cuando lo hacemos, nos aseguramos de que sus Datos Personales estén protegidos mediante el uso de salvaguardias válidas, como las decisiones de adecuación de la Comisión Europea o las Cláusulas Contractuales Tipo.

7. ¿Quién recibe sus Datos Personales? ¿Se comparten con terceros?

Como parte de nuestros servicios, sus Datos Personales pueden ser compartidos con:

7.1. Afiliados

Compartimos sus Datos Personales con las empresas afiliadas a Mangopay para cumplir los fines descritos en esta Política de Privacidad.

7.2. Autoridades competentes

Es posible que tengamos que revelar sus Datos Personales a autoridades legales, como tribunales y reguladores financieros. Antes de compartirlos, nuestro equipo jurídico revisa cada solicitud para asegurarse de que es legítima.

7.3. Proveedores de servicios

Trabajamos con proveedores de servicios seleccionados para prestar parte de nuestros servicios. Estos proveedores están sujetos a estrictas obligaciones contractuales para procesar únicamente sus Datos Personales según las instrucciones de Mangopay. Por ejemplo, Mangopay utiliza proveedores de servicios especializados en verificaciones LBC/LFT y KYC, como Onfido LTD.

7.4. Socios de pago

Colaboramos con socios de pago para procesar las transacciones y proteger sus fondos. Estos socios actúan de forma independiente y sólo reciben los datos necesarios para completar la transacción. La base jurídica para compartir sus Datos Personales con estos socios es el cumplimiento de nuestro contrato con usted o nuestro interés legítimo en garantizar un procesamiento adecuado de los pagos.

8. ¿Cuáles son sus derechos en relación con sus Datos Personales?

8.1. Derecho de acceso

Tiene derecho a saber qué datos personales tenemos sobre usted y cómo se procesan. Le facilitaremos esta información por vía electrónica, a menos que solicite un formato diferente, que intentaremos satisfacer.

8.2. Derecho de rectificación

Si sus Datos Personales son incorrectos o están incompletos, puede pedirnos que los corrijamos o actualicemos.

8.3. Derecho de supresión ("Derecho al olvido")

Puede pedirnos que eliminemos sus Datos Personales si:

1. Ya no es necesaria para los fines para los que se recogió;
2. Se procesó ilegalmente;
3. Usted retira su consentimiento (si el consentimiento era la base jurídica del tratamiento);
4. Usted se opone al tratamiento basándose en su situación específica, y no existe ningún interés superior para que Mangopay continúe con el tratamiento;
5. Usted se opone a su uso para marketing directo;
6. Estamos legalmente obligados a borrarlo.

Sin embargo, su solicitud puede ser denegada si necesitamos conservar sus Datos Personales para ejercer nuestro derecho a la libertad de expresión e información, defender reclamaciones legales o cumplir con obligaciones legales, como por ejemplo a efectos de LBC/LFT.

8.4. Derecho a restringir el tratamiento

Puede pedirnos que limitemos el tratamiento de sus Datos Personales si:

1. Usted impugna su exactitud;
2. El tratamiento es ilícito pero usted prefiere la restricción a la supresión;
3. Ya no necesitamos sus Datos Personales, pero usted los necesita para establecer o defender reclamaciones legales;
4. Usted se opuso a nuestro tratamiento basado en nuestro interés legítimo y todavía estamos revisando su solicitud.

En caso de que se aplique una restricción, le informaremos antes de que se levante.

8.5. Derecho de oposición al tratamiento

Puede oponerse a que procesemos sus Datos Personales si se basa en nuestros intereses legítimos, a menos que podamos demostrar razones de peso para continuar con el procesamiento. También puede oponerse al uso de sus Datos Personales para marketing directo en cualquier momento.

8.6. Derecho a la portabilidad de los datos

Si nuestro tratamiento se basa en su consentimiento o en un contrato, y se realiza a través de medios automatizados, usted tiene derecho a recibir sus Datos Personales en un formato legible por máquina y a solicitar su transferencia a otro responsable del tratamiento, si es técnicamente posible.

8.7. Derecho a retirar su consentimiento

Si nuestro tratamiento se basa en su consentimiento, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento. La retirada no afectará a la legalidad del tratamiento anterior.

8.8. ¿Cómo ejercer sus derechos?

Por favor, consulte la sección "Country specific information" de esta Política de Privacidad para saber cómo ejercer sus derechos con Mangopay.

9. ¿Cómo se protegen sus datos personales?

Utilizamos diversas medidas de seguridad, como el cifrado y la seudonimización, para proteger sus Datos Personales contra el acceso no autorizado, la pérdida o la alteración.

10. Información específica del país

Unión Europea/Espacio Económico Europeo (UE/EEE)

Si utiliza los servicios de uno de nuestros Clientes con sede en la UE o el EEE, se aplicará la siguiente información adicional:

Mangopay S.A. es el responsable del tratamiento de sus Datos Personales en relación con sus servicios de pago o de dinero electrónico. Mangopay S.A. es una sociedad registrada en Luxemburgo, con domicilio social en 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo.

Los Datos Personales recogidos y tratados en el marco de las obligaciones LBC/LFT de Mangopay S.A. se conservarán durante diez (10) años, a partir del final de su relación contractual con Mangopay S.A..

Para ejercer sus derechos sobre los datos, puede ponerse en contacto directamente con el Cliente de Mangopay o con Mangopay S.A. en: dpo.mangopay@mangopay.com.

Si considera que se han vulnerado sus derechos en relación con el tratamiento de sus Datos Personales, tiene derecho a presentar una reclamación ante la *Commission Nationale pour la Protection des Données* ("CNPD") en cualquier momento. Puede presentar un formulario de reclamación [aquí](#).

Reino Unido (UK)

Si utiliza los servicios de uno de nuestros Clientes con sede en el Reino Unido, se aplicará la siguiente información adicional:

Mangopay UK Limited es el responsable del tratamiento de sus Datos Personales en relación con sus servicios de pago o dinero electrónico. Mangopay UK Limited está registrada en el Reino Unido, con domicilio social en The Smiths Building, 179 Great Portland St, Londres W1W 5PL, Reino Unido. También está registrada con el *Information Commissioner Office* ("ICO") con el número de registro ZB710243.

Los Datos Personales recopilados y procesados en virtud de las obligaciones LBC/LFT de Mangopay UK Limited se conservarán durante cinco (5) años, a partir del final de su relación contractual con Mangopay UK Limited.

Para ejercer sus derechos sobre los datos, puede ponerse en contacto directamente con el Cliente de Mangopay o con Mangopay UK Limited en: uk.dpo.mangopay@mangopay.com.

Si cree que se han vulnerado sus derechos en relación con el tratamiento de sus Datos Personales, tiene derecho a presentar una reclamación ante la ICO. Puede presentar un formulario de reclamación [aquí](#).

11. Modificaciones de esta Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad puede ser actualizada para reflejar cambios en nuestras prácticas, modelo de negocio o requisitos legales. La última versión estará siempre disponible en nuestro sitio web, con la fecha de la última actualización claramente indicada.