



Política de Privacidad

LOPDGDD – Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
3/2018, de 5 de diciembre

Buenas prácticas AEPD (Agencia Española de Protección de Datos)

- **Ficha Técnica**

Título del documento: Política de Privacidad

Estado: No derogado

Tipo de Documento: Política

Área Funcional Responsable: Departamento de Legal y de Cumplimiento

- **Aviso**

Eupago – Instituição de Pagamento, Lda - Sucursal en España se rige por una política de seguimiento y mejora continua de sus políticas y procedimientos. Por tanto, la información contenida en la presente Política está sujeta a actualizaciones, reservándose la Dirección y el Departamento Legal y de Cumplimiento el derecho a efectuar dichas actualizaciones.

- **Histórico de Versiones/Revisiones**

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	15-07-2025	Versión original de la Política	Departamento Legal y de Cumplimiento

● Índice

Capítulo I - Tratamiento de los Datos Personales	7
Capítulo II - Identidad del Responsable del Tratamiento	8
Capítulo III - Finalidades del Tratamiento de Datos	9
Capítulo IV - Conservación de los Datos	10
Capítulo V - Cesión y Acceso a Terceros	11
Capítulo VI - Derechos de los Interesados	11
Derecho de Acceso	11
Derecho de Rectificación	11
Derecho de Supresión (Derecho al Olvido)	12
Derecho a la Limitación del Tratamiento	12
Derecho de Oposición	12
Derecho a la Portabilidad	12
Retirada del Consentimiento	12
Reclamación ante la Autoridad de Control	12
Capítulo VII - Seguridad de los Datos	13
Capítulo VIII - Tratamiento de datos personales conforme a la Ley 10/2010	15
I. Fundamento legal del tratamiento en materia de prevención del blanqueo de capitales	15
→ Limitación de Derechos del Interesado	15
→ Sistemas Comunes de Información	15
→ Condiciones de Acceso y Comunicación de Datos	16
→ Exactitud, Seguridad y Evaluación de Impacto	16
→ Intercambio de Información ante Riesgos Elevados	16
→ Acceso por Autoridades Competentes	17
II. Evaluación de impacto conforme al artículo 35 RGPD y artículo 32 de la Ley 10/2010	17
III. Canal Interno de Comunicación de Incumplimientos	17

● **Introducción**

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos tiene por objeto informar a los usuarios, clientes, empleados, proveedores y demás interesados sobre el tratamiento de datos personales realizado por Eupago - Instituição de Pagamento, Lda – Sucursal en España, en el ejercicio de su actividad como entidad financiera supervisada.

Eupago Sucursal en España garantiza que dicho tratamiento se lleva a cabo cumpliendo con los principios y obligaciones establecidos en el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como en la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y su normativa de desarrollo.

● **Ámbito de Aplicación**

La presente política se aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados en el contexto de la actividad desarrollada por Eupago Sucursal en España, ya sea directamente por la sucursal o por la sede central en Portugal, en su calidad de entidad responsable del tratamiento.

El tratamiento de datos abarca, entre otros:

- Las actividades operativas y comerciales desarrolladas en territorio español por Eupago Sucursal en España;
- Las interacciones de clientes, usuarios, empleados, proveedores, representantes legales, candidatos o cualquier tercero con la sucursal, ya sea presencialmente, por medios electrónicos o remotos;
- El uso de páginas web, aplicaciones, sistemas internos o canales de atención gestionados por Eupago Sucursal en España;
- El cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias en materia financiera, de prevención del blanqueo de capitales, fiscal y de protección de datos;
- Cualquier flujo de datos entre la sede y la sucursal, conforme al principio de responsabilidad proactiva y bajo las garantías previstas por el RGPD.

Esta política es aplicable tanto a datos obtenidos de forma directa como indirecta y cubre todos los entornos y soportes en los que los datos puedan ser recogidos, almacenados, utilizados o compartidos en el marco de las operaciones de la entidad.

● **Descrição**

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos constituye el marco normativo interno a través del cual Eupago Sucursal en España, define y comunica sus principios, responsabilidades y procedimientos en materia de tratamiento de datos personales.

Eupago – Instituição de Pagamento Lda, e a Sucursal en España actúan como corresponsables del tratamiento de los datos personales, en virtud del artículo 26 del Reglamento (UE) 2016/679.

Ambas entidades determinan conjuntamente los fines y medios del tratamiento respecto a los servicios contratados, las herramientas tecnológicas, la gestión de clientes y el cumplimiento normativo.

Los interesados pueden ejercer sus derechos ante cualquiera de las dos entidades, mediante los canales establecidos en la presente Política de Privacidad.

Esta política refleja el compromiso institucional con la protección de la privacidad, la seguridad de la información y el cumplimiento normativo, en particular en relación con:

- La transparencia frente a los titulares de los datos personales;
- El cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, y demás normativa española y europea aplicable;
- La integración de obligaciones sectoriales, incluyendo las derivadas de la Ley 10/2010, relativa a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
- La aplicación efectiva de medidas técnicas y organizativas que garanticen un tratamiento seguro, lícito y leal de los datos;
- El respeto por los derechos fundamentales de las personas en cuanto a sus datos personales.

Esta política tiene un carácter global, preventivo y vinculante, y se aplica a todas las actividades en las que Eupago Sucursal en España actúe como responsable o encargado del tratamiento, abarcando tanto los procesos automatizados como no automatizados, y afectando a todos los empleados, colaboradores, encargados externos y

demás partes implicadas.

- **Compliance**

El cumplimiento de la presente Política de Privacidad y Protección de Datos es obligatorio para todo el personal, colaboradores y encargados externos que intervengan en el tratamiento de datos personales bajo responsabilidad de Eupago Sucursal en España.

El Departamento de Legal & Compliance es el responsable de supervisar, coordinar y monitorizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta política, así como de promover la formación continua en materia de protección de datos y privacidad.

El incumplimiento de las normas y principios establecidos en esta Política podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, conforme a la normativa laboral y los códigos internos de conducta.

En los casos más graves, dicho incumplimiento podrá derivar en la resolución del contrato por causa justificada, sin perjuicio de las posibles responsabilidades civiles, penales o administrativas que pudieran concurrir.

Eupago Sucursal en España garantiza que se llevarán a cabo controles periódicos de cumplimiento, auditorías internas y revisiones documentales para asegurar la correcta aplicación de esta política en todos los niveles de la organización.

Principios de Privacidad y de Tratamiento y Protección de Datos Personales

● Capítulo I - Tratamiento de los Datos Personales

Eupago Sucursal en España garantiza que el tratamiento de los datos personales de clientes, usuarios, empleados, proveedores y demás interesados se realiza de forma lícita, leal, transparente y segura, cumpliendo en todo momento con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).

I. Recogida de los Datos

Los datos personales pueden ser obtenidos:

- Directamente del interesado, al formalizar contratos o formularios;
- A través de canales digitales (sitios web, apps, correo electrónico);
- Por medios telefónicos o físicos en sucursales u oficinas;
- Mediante cesiones autorizadas o fuentes accesibles al público (cuando sea legalmente permitido).

Se recopilan únicamente los datos necesarios, pertinentes y limitados a las finalidades previamente informadas al titular.

Toda recogida de datos personales se acompaña de cláusulas informativas específicas. Los interesados son informados de forma transparente, conforme al artículo 13 del RGPD, con textos adaptados al medio utilizado (formulario web, alta telefónica o presencial). Esta información puede consultarse en <https://www.eupago.es/legal/privacidad>.

Como parte del compromiso de Eupago Instituição de Pagamento, Lda - Sucursal en España con la protección de los datos personales y en estricto cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD - UE 2016/679) y de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), se ha establecido un Anexo de Tratamiento y Protección de Datos Personales, el cual forma parte integrante e inseparable del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes.

El presente Anexo se formaliza mediante la firma de ambas partes en el momento de la constitución de la relación comercial, y detalla con precisión los aspectos esenciales relacionados con el tratamiento de datos personales, incluyendo:

- Las categorías de datos personales recopilados y tratados;
- Las finalidades específicas del tratamiento;
- Las bases legales aplicables que legitiman dicho tratamiento;
- Las medidas técnicas y organizativas implementadas para proteger la información;
- Los derechos de los titulares de los datos y los mecanismos habilitados para su ejercicio;
- La posible intervención de encargados del tratamiento y la existencia de transferencias a terceros, cuando corresponda.

II. Tratamiento y Procesamiento

Los datos son tratados conforme a los siguientes principios:

- Licitud y finalidad: sólo se tratarán datos para finalidades previamente determinadas y comunicadas;
- Minimización y exactitud: se limita la recogida de datos a lo estrictamente necesario y se actualizan cuando sea preciso;
- Integridad y confidencialidad: se aplican medidas para evitar accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones;
- Responsabilidad proactiva: se aplican controles y registros que demuestran cumplimiento continuo.

El tratamiento puede ser manual o automatizado, y puede incluir operaciones como: recogida, registro, estructuración, conservación, consulta, modificación, extracción, comunicación o supresión de datos.

● Capítulo II - Identidad del Responsable del Tratamiento

Responsable: Eupago - Instituição de Pagamento, Lda - Sucursal en España

NIF: W0280134H

Dirección: Calle Costanilla de los Desamparados, 2, 28014 Madrid

Correo electrónico de contacto: dpo@eupago.es

Delegado de Protección de Datos (DPO): Dr.º Paulo Jorge Sousa Santos Ramalho

● **Capítulo III - Finalidades del Tratamiento de Datos**

Prestación de Servicios de Pago

Tratamos datos personales para permitir la correcta ejecución de las operaciones y servicios de pago ofrecidos por Eupago Sucursal en España, incluyendo apertura de cuentas de clientes, las transferencias del saldo acumulado por los métodos utilizados, así como operaciones de back-office, y soporte técnico.

Esto incluye la recopilación de datos identificativos, de contacto, financieros y transaccionales necesarios para cumplir con las solicitudes del cliente y mantener el servicio operativo y seguro.

Cumplimiento de Obligaciones Legales

Como entidad sujeta a regulación financiera, Eupago Sucursal en España debe cumplir con diversas obligaciones legales y reglamentarias, en especial:

- Las derivadas de la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su Reglamento (Real Decreto 304/2014), incluyendo procesos de identificación, verificación de titularidad real, monitorización de operaciones, declaración de operaciones sospechosas, conservación de documentación y reportes a SEPBLAC;
- Normativa fiscal, contable y de auditoría;
- Requerimientos del Banco de España, SEPBLAC, Agencia Tributaria u otras autoridades competentes.

Prevención del Fraude y Control de Riesgos

Eupago Sucursal en España adopta sistemas automatizados y controles manuales para prevenir, detectar e investigar comportamientos sospechosos, actividades fraudulentas o uso indebido de los servicios, así como para asegurar la integridad del sistema financiero.

Este tratamiento puede implicar la evaluación automatizada de operaciones, perfiles de riesgo, bloqueo preventivo de cuentas o solicitudes de información adicional, siempre en cumplimiento con la legislación aplicable y salvaguardando los derechos del interesado.

Gestión de Relaciones Contractuales y Atención al Cliente

Los datos personales se utilizan para gestionar la relación comercial y contractual con el cliente, desde la formalización del contrato hasta su ejecución, modificación o extinción, incluyendo:

- Envío de notificaciones contractuales;
- Atención a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones;
- Gestión de cobros, facturación y devoluciones;
- Evaluación de la calidad del servicio prestado.

Envío de Comunicaciones Comerciales (con consentimiento)

Previo consentimiento explícito del interesado, Eupago Sucursal en España podrá enviar comunicaciones comerciales por medios electrónicos o tradicionales, relacionadas con productos y servicios propios o de terceros del sector financiero, promociones, novedades o contenidos informativos.

El interesado podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, sin perjuicio de la licitud del tratamiento realizado previamente.

Análisis de Uso Interno para Mejora del Servicio

Los datos recopilados pueden ser utilizados para fines estadísticos, analíticos o de mejora operativa, tales como:

- Estudios de comportamiento de uso de servicios;
- Desarrollo de nuevos productos o funcionalidades;
- Optimización de procesos internos y experiencia del cliente;
- Control de calidad e innovación tecnológica.

Siempre que sea posible, se aplicarán técnicas de seudonimización o anonimización para minimizar el impacto sobre la privacidad de los interesados.

● Capítulo IV - Conservación de los Datos

Durante la vigencia del contrato y los plazos legales aplicables;

A efectos de prevención del blanqueo de capitales, por el plazo mínimo de 10 años, conforme al Art. 25 de la Ley 10/2010.

● **Capítulo V - Cesión y Acceso a Terceros**

Los datos personales podrán ser comunicados o cedidos a:

- Autoridades competentes (SEPBLAC, Banco de España, Agencia Tributaria, AEPD), cuando así lo exija la ley;
- Encargados del tratamiento, como proveedores tecnológicos, asesores legales o prestadores de servicios que actúen en nombre de Eupago Sucursal en España, bajo contratos de confidencialidad y conforme al artículo 28 del RGPD.

No se realizarán transferencias internacionales de datos salvo obligación legal, consentimiento expreso o garantía suficiente (como cláusulas contractuales tipo).

En caso de producirse transferencias internacionales de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo, Eupago Sucursal en España garantizará el cumplimiento de las garantías adecuadas previstas en los artículos 44 a 49 del RGPD

● **Capítulo VI - Derechos de los Interesados**

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), Eupago Sucursal en España garantiza a todas las personas cuyos datos sean tratados el ejercicio pleno de sus derechos en materia de protección de datos personales.

Los interesados pueden ejercer los siguientes derechos, de forma gratuita, clara y accesible:

Derecho de Acceso

Obtener confirmación sobre si Eupago Sucursal en España está tratando o no sus datos personales y, en su caso, acceder a dichos datos, así como a información adicional sobre su origen, finalidad del tratamiento, destinatarios, plazos de conservación y derechos disponibles.

Derecho de Rectificación

Solicitar la modificación de datos personales inexactos o incompletos para que sean corregidos o actualizados.

Derecho de Supresión (Derecho al Olvido)

Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, se haya retirado el consentimiento o el tratamiento sea ilícito.

Derecho a la Limitación del Tratamiento

Solicitar la suspensión temporal del tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias (por ejemplo, durante la verificación de su exactitud o cuando se haya ejercido el derecho de oposición).

Derecho de Oposición

Oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando éste se base en intereses legítimos o en la ejecución de tareas de interés público, salvo que existan motivos legítimos imperiosos que prevalezcan.

Derecho a la Portabilidad

Recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable del tratamiento cuando el tratamiento se base en el consentimiento o en un contrato, y se realice por medios automatizados.

Retirada del Consentimiento

Cuando el tratamiento se base en su consentimiento, podrá retirarlo en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento previo a su retirada.

Reclamación ante la Autoridad de Control

En caso de que considere que no se han respetado sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a través de su sitio web oficial: www.aepd.es

Para ejercer cualquiera de estos derechos, puede contactar con Eupago Sucursal en España mediante:

- Correo electrónico: dpo@eupago.es
- Correo postal: Costanilla de los Desamparados, 2, 28014 Madrid
- Responsable: Delegado de Protección de Datos (DPO) / Departamento Legal & Compliance

El ejercicio de derechos será atendido en el plazo máximo de un mes, prorrogable en casos complejos conforme al artículo 12 del RGPD.

- **Capítulo VII - Seguridad de los Datos**

Eupago Sucursal en España aplica medidas técnicas y organizativas adecuadas conforme al art. 32 RGPD y la normativa española, garantizando la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales tratados.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 32 del RGPD** y el **Título V de la LOPDGDD**, la entidad implementa las siguientes **medidas técnicas y organizativas** para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento:

Categoría	Medida Técnica	Aplicación
<u>Cifrado</u>	Cifrado simétrico (AES-256) o asimétrico (RSA-2048), según la naturaleza del tratamiento.	La protección de los datos personales se garantiza tanto en reposo (almacenamiento en servidores, bases de datos, dispositivos de respaldo) como en tránsito (comunicaciones a través de protocolos seguros como HTTP/TLS)
<u>Copias de Seguridad</u>	Backups automáticos y periódicos, con frecuencia diaria o semanal, según criticidad de los datos	Las políticas de backup se integran en un plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres, que se revisa regularmente
<u>Registro de Accesos</u>	Logs que incluyan ID de usuario, IP, marca de tiempo y operación realizada	Se garantiza la trazabilidad completa de los accesos a datos personales por parte de usuarios con permisos

		privilegiados.
<u>Autenticación Fuerte</u>	Autenticación multifactor (MFA/2FA), en accesos administrativos y sistemas críticos.	Estas medidas reducen el riesgo de accesos no autorizados, especialmente en contextos remotos o de alta sensibilidad.
<u>Pseudonimización / Anonimización</u>	Para proteger la identidad de los interesados, se aplican técnicas de hash, tokenización o sustitución de identificadores cuando los datos se utilizan con fines de prueba, o han superado su periodo de conservación	Estas técnicas permiten tratar los datos sin identificar directamente a los titulares.
<u>Control de Accesos</u>	Principio de mínimo privilegio, segregación de funciones y gestión granular de permisos	El acceso a datos personales está limitado a aquellos usuarios cuyas funciones lo requieran explícitamente
<u>Monitorización y Alertas</u>	Se emplean sistemas de monitorización centralizada (SIEM) y registros de seguridad con alertas automáticas ante comportamientos anómalos.	Estas medidas permiten la detección temprana de accesos indebidos, infecciones por ransomware o uso indebido de cuentas privilegiadas.
<u>Eliminación Segura de Datos</u>	Sobrescritura segura, destrucción física de soportes o software certificado para "borrado seguro"	Al finalizar el periodo legal de conservación, o cuando así lo exija la normativa, se realiza la eliminación segura de los datos personales mediante:

		sobrescritura de la información, destrucción física de soportes y utilización de software certificado para el borrado definitivo.
--	--	---

- **Capítulo VIII -Tratamiento de datos personales conforme a la Ley 10/2010**

- I. Fundamento legal del tratamiento en materia de prevención del blanqueo de capitales**

El tratamiento de datos personales necesario para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se encuentra amparado por lo dispuesto en el artículo 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En consecuencia, no se requiere el consentimiento del interesado para dicho tratamiento ni para la comunicación de datos entre sujetos obligados en los supuestos legalmente previstos.

→ **Limitación de Derechos del Interesado**

Conforme al artículo 23 del RGPD, no resultan de aplicación los derechos de información, acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición (arts. 14 a 22 del RGPD) en relación con los tratamientos de datos personales realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En caso de ejercicio de dichos derechos, la entidad responsable informará al interesado sobre las restricciones previstas legalmente.

→ **Sistemas Comunes de Información**

Los sujetos obligados pertenecientes a una misma categoría podrán constituir

sistemas comunes de información y almacenamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones de diligencia debida (Capítulo II de la Ley 10/2010), excluyendo el seguimiento continuo de la relación de negocios.

Las entidades que participen en dichos sistemas tendrán la condición de corresponsables del tratamiento, conforme al artículo 26 del RGPD y al artículo 29 de la Ley Orgánica 3/2018.

La gestión de estos sistemas podrá ser encomendada a un tercero, incluso si no ostenta la condición de sujeto obligado.

Los sujetos corresponsables deberán comunicar a la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias su intención de constituir el sistema, al menos 60 días antes de su puesta en funcionamiento.

→ **Condiciones de Acceso y Comunicación de Datos**

El acceso a los datos incorporados en estos sistemas sólo estará permitido cuando:

- La persona afectada sea cliente de la entidad solicitante, o
- El acceso sea necesario para cumplir con las obligaciones de identificación previas a establecer una relación de negocios.

En cualquier caso, el acceso estará limitado a los datos estrictamente necesarios, y deberá canalizarse a través de los órganos de control interno designados.

Además, los interesados deberán ser informados previamente sobre la inclusión de sus datos en el sistema y los posibles accesos que se puedan realizar.

→ **Exactitud, Seguridad y Evaluación de Impacto**

La entidad que aporte datos al sistema será responsable de su exactitud y actualización. Si detecta errores o documentos desactualizados, deberá comunicarlo para su corrección o sustitución.

Los sujetos obligados deberán realizar una evaluación de impacto en la protección de datos, e implantar medidas técnicas y organizativas reforzadas, que aseguren:

- La integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales, y
- La trazabilidad de todos los accesos y comunicaciones de dichos datos.

→ **Intercambio de Información ante Riesgos Elevados**

Cuando se identifiquen riesgos extraordinarios en materia de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, la Comisión, previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos, podrá autorizar el intercambio de información entre sujetos obligados respecto a determinados tipos de operaciones o perfiles de clientes.

Dicho intercambio también podrá realizarse de forma preventiva cuando se detecte que una operación rechazada podría intentarse en otras entidades.

→ Acceso por Autoridades Competentes

Las autoridades judiciales, policiales o administrativas competentes podrán acceder a los sistemas creados conforme a esta normativa, siempre que sea necesario para prevenir, investigar o sancionar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y respetando en todo caso la legislación de protección de datos personales vigente.

II. Evaluación de impacto conforme al artículo 35 RGPD y artículo 32 de la Ley 10/2010

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 10/2010, Eupago Sucursal en España lleva a cabo, cuando proceda, informes de evaluación de impacto sobre la protección de datos (EIPD), especialmente en relación con el tratamiento de datos sensibles en actividades de prevención del blanqueo de capitales, gestión de alertas y control interno.

Tales informes son revisados regularmente y forman parte del sistema de cumplimiento normativo de la entidad.

III. Canal Interno de Comunicación de Incumplimientos

Eupago Sucursal en España dispone de un canal interno de comunicación destinado a la recepción, gestión y seguimiento de comunicaciones sobre posibles incumplimientos normativos, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 bis de la Ley 10/2010 y la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Este canal está disponible para empleados, exempleados, colaboradores, proveedores y cualquier persona con una relación profesional actual o pasada con la entidad, que tenga conocimiento fundado de hechos susceptibles de constituir una

infracción legal, reglamentaria o interna, incluyendo posibles vulneraciones en materia de protección de datos personales, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

→ **Garantías de Confidencialidad y Prohibición de Represalias**

Eupago Sucursal en España garantiza que todas las comunicaciones realizadas a través del canal serán tratadas:

- Con estricta confidencialidad respecto a la identidad del informante y de cualquier persona mencionada;
- Conforme a los principios de integridad, imparcialidad e independencia del proceso de investigación interna;
- En cumplimiento de la prohibición de represalias, establecida en la Ley 2/2023, asegurando que los informantes de buena fe no sufrirán perjuicio profesional, disciplinario o personal alguno como consecuencia de su comunicación.

→ **Tratamiento de Datos Personales en el Canal de Informantes**

El tratamiento de datos personales derivados de las comunicaciones recibidas será realizado conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, y la Ley 2/2023.

Sólo accederán a los datos las personas estrictamente autorizadas, y se garantizará la conservación limitada, trazabilidad y la integridad de los registros, aplicando medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la información.

→ **Acceso al Canal y Política de Uso**

La política interna del canal y los procedimientos de tramitación de comunicaciones se encuentran disponibles para los usuarios autorizados a través de los canales internos de Eupago Sucursal en España, y se facilitará el acceso también desde el sitio web corporativo en caso de obligación legal.

Las comunicaciones pueden presentarse de forma anónima o identificada, y tanto por escrito como verbalmente, garantizando siempre un entorno seguro y confidencial.