

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE GOCARDLESS

Actualizada el 28 de julio 2026

¿Qué es GoCardless?

Si tiene alguna pregunta o problema

Identificar y ponerse en contacto con su comerciante

Pagadores

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

¿Qué datos personales utilizamos?

Comerciantes

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

¿Qué datos personales utilizamos?

Titulares de cuentas

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

¿Qué datos personales utilizamos?

Clientes potenciales y visitantes

Nuestro marketing y sus opciones

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

Aquí tiene más detalles sobre cómo y por qué participamos en estas actividades:

¿Qué datos personales utilizamos?

Base jurídica para el tratamiento

Toma de decisiones automática

Inteligencia Artificial (IA)

Sus derechos y opciones

¿Cómo se comparten los datos personales?

Transferencias internacionales

¿Durante cuánto tiempo conservamos los datos personales?

¿Qué es GoCardless?

GoCardless facilita la tecnología y otros servicios que ayudan a comerciantes de todo el mundo a procesar pagos por bienes o servicios. El responsable de datos es: **GoCardless SAS, 7 rue de Madrid, 75008, París, Francia.**

Si tiene alguna pregunta o problema

Puede [ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos](#), si desea plantear alguna pregunta o ejercer sus derechos u opciones sobre nuestras prácticas de privacidad.

Si no podemos solucionar sus inquietudes, puede tener derecho a quejarse ante una [autoridad de protección de datos](#) u otra autoridad reguladora en el lugar donde resida o trabaje, o donde crea que puede haberse producido un incumplimiento.

Identificar y ponerse en contacto con su comerciante

Si tiene alguna pregunta sobre la manera en que un comerciante gestiona sus datos personales, o si desea ejercer sus derechos respecto a los datos personales que este conserve, tendrá que ponerse en contacto directamente con ellos. Si no reconoce un pago en su extracto bancario, averigüe quién es su comerciante [aquí](#).

Pagadores

Nuestras prácticas de privacidad para personas que realizan un pago a través de GoCardless

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

Propósito	Datos
Prestación de servicios de pago Cuando paga a un comercio que usa GoCardless, utilizamos sus datos para procesar sus pagos y ofrecer funciones clave al comercio, como el historial y el estado de sus transacciones. Siempre trabajamos para mejorar nuestros servicios y hacer sus pagos más fáciles. Por ejemplo, usamos tecnología como Account Information Services (AIS) para ayudarle a conectar de forma segura con su banco. Para agilizar sus pagos, puede guardar sus datos.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión
Prevención de fraudes Comprobamos que usted es el titular de la cuenta bancaria que haya introducido para que le prestemos nuestros servicios y que tiene los fondos para cubrir la operación. Evaluamos si sus actividades coinciden con patrones de	Identificación, Contacto Financiero Operación Uso Conexión

comportamiento fraudulento anterior. Podemos bloquear operaciones que consideremos fraudulentas o no autorizadas, o que infrinjan nuestras condiciones. Cuando configure un pago, es posible que le pidamos que nos permita acceder a sus datos personales desde su cuenta bancaria, para que podamos verificar que usted es el titular de la cuenta. Estos datos se limitan a su número de cuenta bancaria, nombre, dirección, y accederemos a ellos únicamente con su consentimiento. (También verá el saldo de su cuenta en la pantalla. Obtenga más información sobre por qué está ahí y qué sucede con el saldo). Si nuestras alertas de fraude —o aquellas de su proveedor bancario— nos informan de una cuenta, pago o reembolso potencialmente fraudulentos, es posible que tengamos que confirmar su identidad. Utilizamos información financiera y sobre operaciones, así como servicios de verificación de identidad o datos públicos de agencias como Onfido o LexisNexis. Después de estas comprobaciones, cancelaremos la alerta o suspendemos el pago o el reembolso. La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas sobre posibles fraudes mediante nuestros servicios. Más información sobre nuestras herramientas de prevención del fraude.	
Aumento de la velocidad de pago y de las operaciones satisfactorias Calculamos si es probable que un pago se complete y utilizamos ese cálculo para tomar decisiones sobre cómo prestamos nuestros servicios. Por ejemplo, podríamos solicitar un método de pago diferente o cambiar la fecha en la que retiramos el pago de su banco, o podríamos adelantar pagos a su comerciante para procesar sus operaciones más rápidamente. La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas sobre cómo y cuándo procesar operaciones.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión
Comunicaciones con usted Le enviamos mensajes que son necesarios para nuestros servicios, como correos electrónicos de notificaciones de pago. Si necesita ayuda, nos comunicaremos con usted para proporcionarle atención al cliente. También hacemos un seguimiento de los porcentajes de apertura y medimos la eficacia de nuestras comunicaciones. En algunos casos, si utiliza una de nuestras funciones de pago, puede que le contactemos para pedirle su opinión sobre su experiencia. No comercializamos a consumidores que hagan pagos utilizando nuestros servicios, y tampoco vendemos datos personales.	Identificación Contacto Operación Uso
Mejora de nuestros servicios Analizamos cómo las personas interactúan en nuestra web y servicios para que podamos mejorar nuestros servicios y desarrollar nuevos productos o funciones. Por ejemplo, podríamos utilizar datos personales y otras observaciones para facilitar el uso de nuestras páginas de pago o para refinar nuestros modelos de aprendizaje automático.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión Uso
Investigación de reclamaciones y otras actividades jurídicas Cuando creemos que es necesario para proteger nuestros derechos e intereses legales, así como los intereses de terceros, utilizamos datos personales en relación	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión

con cuestiones de demandas, cumplimiento, ámbito normativo y auditoría, asimismo como en relación con la adquisición, fusión o venta de un negocio.	
En circunstancias excepcionales , puede que la legislación nos requiera proporcionar datos personales a las fuerzas del orden, los tribunales u otros, en relación con reclamaciones y otros litigios.	

¿Qué datos personales utilizamos?

- **Información de identificación**, como su nombre y organización. En algunos países, es posible que la legislación o las instituciones financieras nos exijan recabar un identificador gubernamental suyo (por ejemplo, un número de seguridad social o una identificación fiscal).
- **Información de contacto**, como su dirección postal, dirección de correo electrónico, y número de teléfono.
- **Información financiera**, como su número de cuenta bancaria, el código de entidad, nombre del titular de la cuenta y otra información que nos proporcione o a la que podamos acceder con su consentimiento desde su banco (por ejemplo, saldo de cuenta, historial de transacciones). En la mayoría de los casos, obtenemos esta información utilizando tecnología de banca abierta.
- **Información de operación**, como el nombre del comerciante al que usted paga por medio de nuestros servicios, una descripción de la operación y la cantidad de pago.
- **Información de uso**, como la forma en que introduce datos en nuestros sitios y servicios y cuánto tiempo le lleva, y si abrió un correo electrónico o hizo clic en un enlace. Para recoger estos datos, utilizamos [cookies y otras tecnologías de seguimiento](#).
- **Información sobre la conexión**, como el tipo de dispositivo que usa para acceder a nuestros servicios, el sistema operativo y la versión, los identificadores de dispositivo, la información de red, la dirección IP y la ubicación que se deriva de esta. Para recoger estos datos, utilizamos [cookies y otras tecnologías de seguimiento](#).

Comerciantes

Nuestras prácticas de privacidad para personas que reciben pagos por sus bienes y servicios a través de GoCardless

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

Propósito	Datos
Prestación de nuestros servicios de pago Nosotros prestamos servicios de pago a comerciantes: • Recaudar fondos de sus clientes • Enviar fondos (esto podría ser a usted, a sus clientes, a proveedores o a terceros) • Funciones de inteligencia de pagos Ofrecemos funciones principales de nuestros servicios, como manejar el panel de control, abrir y operar cuentas donde puede recibir pagos, enviar y mover fondos, mostrar el historial de transacciones y el estado de los pagos, e integrar con socios.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión
Prevención de blanqueo de capitales y delitos financieros La legislación nos exige proceder con la diligencia debida respecto a nuestros comerciantes, además de prevenir el blanqueo de capitales u otras actividades ilícitas. Verificamos las identidades de los comerciantes actuales y futuros, así como de sus empleados y beneficiarios efectivos. Es posible que llevemos a cabo comprobaciones crediticias y de antecedentes penales, y que verifiquemos su historial laboral y de las actividades comerciales con los que esté asociado. Cuando corresponda, podremos acceder a sus antecedentes penales, inclusión en listas de sanciones o difusión negativa en los medios, así como relaciones con personas políticamente expuestas. Accedemos a esta información según las leyes aplicables en el país donde opera (por ejemplo, las Leyes de Privacidad Biométrica de EE. UU.). La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas sobre blanqueo de capitales y delitos financieros.	Identificación Contacto Uso Conexión Diligencia debida
Comunicaciones con usted Enviamos correos electrónicos de servicio; le comunicaremos los cambios en nuestros servicios y también nos comunicaremos con usted para proporcionarle servicios de atención al cliente. A menos que nos comunique lo contrario, también le promocionaremos nuestros servicios, le comunicaremos noticias y actualizaciones del sector y le informaremos cuando organizamos o participemos en eventos. También hacemos un seguimiento de los porcentajes de apertura y medimos la eficacia de nuestras comunicaciones. Obtenga más información sobre nuestras prácticas de marketing y sobre cómo las cookies nos sirven de ayuda en algunas de estas actividades.	Identificación Contacto Uso
Evitar fraudes o usos no autorizados Analizamos interacciones de comerciantes con GoCardless para asegurarnos de que nuestros comerciantes utilizan nuestros servicios legítimamente. Evaluamos si sus actividades coinciden con patrones de comportamiento fraudulento anteriores.	Identificación, Contacto, Financiero Operación Uso Conexión Diligencia debida

Comprobamos si los comerciantes son auténticos, y es posible que bloqueemos operaciones o suspendamos cuentas que consideremos fraudulentas o que infrinjan nuestras condiciones. La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas sobre fraudes y usos no autorizados. Más información sobre nuestras herramientas de prevención del fraude.	
Medición de la satisfacción Nuestro objetivo es tratar de entender lo que opinan los comerciantes sobre nuestros servicios, para que podamos resolver problemas y realizar mejoras. Enviamos encuestas a comerciantes y utilizamos otras herramientas para buscar y medir comentarios y el compromiso de nuestros clientes.	Identificación Contacto Operación Conexión
Mejora de nuestros servicios Analizamos cómo las personas interactúan en nuestra web y servicios para que podamos mejorar nuestros servicios y desarrollar nuevos productos o funciones. Por ejemplo, podríamos utilizar datos personales y otras observaciones para facilitar el uso de nuestro panel de control o para refinar nuestros modelos de aprendizaje automático.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión Uso
Investigación de reclamaciones y otras actividades jurídicas Cuando creemos que es necesario para proteger nuestros derechos e intereses legales, así como los intereses de terceros, utilizamos datos personales en relación con cuestiones de demandas, cumplimiento, ámbito normativo y auditoría, asimismo como en relación con la adquisición, fusión o venta de un negocio. En circunstancias excepcionales, puede que la legislación nos requiera proporcionar datos personales a las fuerzas del orden, los tribunales u otros, en relación con reclamaciones y otros litigios.	Identificación Contacto Financiero Operación Conexión Diligencia debida

¿Qué datos personales utilizamos?

Al configurar y utilizar una cuenta de GoCardless, recogemos datos personales sobre usted y sus empleados, directivos, fideicomisarios o beneficiarios efectivos. Dichos datos incluyen:

- **Información de identificación**, como por ejemplo, nombre, cargo, fecha de nacimiento, nacionalidad, identificación emitida por el gobierno (por ejemplo, un pasaporte o permiso de conducir), así como el nombre de usuario y contraseña de la cuenta.
- **Información de contacto**, como dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección del lugar de trabajo, nombre de la empresa u organización, país e idioma.
- **Información financiera**, como el código de entidad, número de cuenta bancaria, nombre y dirección del titular de la cuenta.
- **Información sobre operaciones**, como los nombres de las partes de la operación, una descripción de la operación, las cantidades de pago, así como los dispositivos y métodos de pago utilizados para completar las operaciones.

- **Información de uso**, como la forma en que introduce datos en nuestros sitios y servicios y cuánto tiempo le lleva, y si abrió un correo electrónico o hizo clic en un enlace. Para recoger estos datos, utilizamos [cookies y otras tecnologías de seguimiento](#).
- **Información sobre la conexión**, como el tipo de dispositivo que usa para acceder a nuestros servicios, el sistema operativo y la versión, los identificadores de dispositivo, la información de red, los registros de inicio de sesión, la dirección IP y la ubicación que se deriva de esta.
- **Información sobre diligencia debida**: Verificación de identidad, comprobación de antecedentes y de referencias crediticias (por ejemplo, Onfido, LexisNexis o Creditsafe), de instituciones financieras (como por ejemplo, nuestros socios bancarios), de redes sociales como LinkedIn o de otras fuentes públicas.

Titulares de cuentas

Lea acerca de nuestras prácticas de privacidad para las personas que acceden y comparten de forma segura los datos de sus cuentas bancarias.

GoCardless proporciona tecnología que consolida la información de su cuenta bancaria con su consentimiento. Esto también se conoce como Servicio de Información de Cuenta (AIS). Como titular de una cuenta, puede decidir compartir su información con terceros para acceder a sus servicios y productos, como herramientas de verificación, productos de préstamo, servicios de contabilidad, etc. [Puede leer más sobre cómo funciona la banca abierta aquí.](#)

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

Propósito	Datos
Acceder a los datos de su cuenta Le proporcionamos información sobre su cuenta y puede compartir esta información con otros proveedores de servicios .	Identificación Contacto Cuenta Conexión
Organización y categorización de los datos de su cuenta Recuperamos y organizamos sus datos de transacciones sin procesar, y agrupamos sus transacciones en categorías, como compras de alimentos, ingresos u ocio. Añadimos detalles sobre los datos de su transacción como el destinatario del pago o la ubicación del pago (por ejemplo, la sucursal de una tienda en la que pagó). Cuando comparte su información con otros proveedores de servicios, pueden usar información adicional para brindar sus servicios. Le explicarán cómo se utilizan sus datos en su aviso de privacidad. Por favor, asegúrese de leer también su aviso de privacidad.	Identificación Cuenta Contacto Transacción Ubicación Conexión

La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas sobre las categorías de sus transacciones y seleccionar los datos que utilizamos para enriquecer sus transacciones.	
Mejora de nuestros servicios Analizamos cómo interactúan las personas en nuestra web y los servicios para que podamos mejorar nuestros servicios y desarrollar nuevos productos y funciones. Por ejemplo, podríamos utilizar los datos personales y otras observaciones para facilitar el uso de nuestro producto o para perfeccionar nuestros modelos de aprendizaje automáticos.	Cuenta Contacto Conexión
Proporcionar asistencia al cliente Le enviamos mensajes que son necesarios para prestar nuestros servicios. Si necesita ayuda, nos comunicaremos con usted para proporcionarle atención al cliente. También hacemos un seguimiento de los porcentajes de apertura y medimos la eficacia de nuestras comunicaciones.	Identificación Contacto Transacción

¿Qué datos personales utilizamos?

- **Información de identificación**, como su nombre: en algunos países, es posible que debamos recopilar un identificador oficial suyo, por ejemplo, un número de seguridad social o una identificación fiscal.
- **Información de contacto**, como su dirección postal y de correo electrónico.
- **Información de la cuenta**, como su código de clasificación, número de cuenta, IBAN, BBAN, tipo de cuenta y saldo de la cuenta ([leer más](#)).
- **Información de la transacción**, como el importe de la transacción, la ubicación de la transacción, el remitente del pago y el destinatario del pago ([leer más](#)).
- **Información sobre la ubicación**, como la ubicación del comerciante con el que ha pagado.
- **Información de uso**, por ejemplo, cómo introduce datos usando nuestros sitios y servicios y cuánto tiempo tarda, y si hace clic en un enlace. Para recoger estos datos, utilizamos [cookies y otras tecnologías de seguimiento](#).
- **Información sobre la conexión**, como el tipo de dispositivo que usa para acceder a nuestros servicios, el sistema operativo y la versión, los identificadores de dispositivo, la

información de red, la dirección IP y la ubicación que se deriva de esta. Para recoger estos datos, podemos usar [cookies y otras tecnologías de seguimiento](#).

- **Otros datos sobre usted.** Cuando comparte su información con un proveedor de servicios determinado, pueden utilizar información adicional para ofrecer sus servicios. Explicarán qué y cómo se utilizan sus datos en su aviso de privacidad, así que asegúrese de leerlo.

Cientes potenciales y visitantes

Nuestras prácticas de privacidad para personas que visitan nuestro sitio web o que trabajan para empresas a las que pensamos que podrían servir nuestros servicios

Nuestro marketing y sus opciones

Como muchas empresas que venden a otras empresas, tenemos un [interés legítimo](#) en participar en actividades de ventas, marketing y actividades para generar clientes. Respetamos su derecho a excluirse de estas actividades; algo que puede hacer en cualquier momento, haciendo clic en el enlace “cancelar suscripción” de cualquiera de nuestros correos electrónicos u otras comunicaciones digitales, o solicitándolo por teléfono a cualquiera de nuestros operadores. Puede pedirnos en cualquier momento que no llevemos a cabo la elaboración de perfiles para marketing directo, o bien que dejemos de utilizar la elaboración de perfiles o cookies de marketing, por medio de nuestra [herramienta de preferencias de cookies](#).

¿Dónde hemos conseguido su dirección de correo electrónico? Si no nos la ha proporcionado usted mismo —mediante su solicitud de contenido o registro para un evento— es posible que la hayamos encontrado en línea o que la hayamos comprado dentro de una lista adquirida legalmente. Es posible que acabemos de encontrar su nombre y que hayamos utilizado los servicios de una herramienta de verificación de correo electrónico, o bien que la hayamos supuesto a partir del estilo de correo electrónico que su empresa utiliza normalmente. Independiente de su procedencia, siempre puede decirnos que no nos pongamos en contacto con usted de nuevo, a través del enlace de cancelación de suscripción del pie de página del correo electrónico que haya recibido, o bien poniéndose en contacto con el servicio de asistencia en cualquier momento.

¿Cómo utiliza GoCardless los datos personales?

Para poder vender nuestros servicios y expandir nuestro negocio, identificamos a personas de empresas a las que nuestros servicios podrían interesarles y nos comunicamos con ellas. Les prestamos servicios o el contenido que usted haya solicitado, y también recogemos y utilizamos datos personales para:

Comercializarle nuestros servicios	Comprender y mejorar nuestros servicios
● Enviamos comunicaciones de marketing y campañas por correo electrónico, SMS/mensaje de texto, WhatsApp y otras plataformas de mensajería instantánea,	● Recopilar análisis web y rastrear porcentajes de apertura de correo electrónico; y

notificaciones dentro de la aplicación, y otros medios electrónicos o digitales. • Realizamos llamadas de ventas; • Nos dirigimos a usted en línea y en las redes sociales • Medir qué campañas conducen a la mayor cantidad de inscripciones	• Observar y analizar la eficacia de nuestro contenido y de nuestro sitio web.
--	--

Aquí tiene más detalles sobre cómo y por qué participamos en estas actividades:

Propósito	Datos
Prestación de nuestros servicios y contenido Hacemos que nuestro sitio web funcione, compartimos libros blancos y guías y organizamos seminarios web y eventos en directo. Usamos cookies estrictamente necesarias o cookies funcionales para estas actividades.	Identificación Contacto Empresa, Interacción, Conexión
Identificación de posibles clientes Intentamos identificar a las empresas con más probabilidades de utilizar nuestros servicios, y los datos de contacto de los empleados de esas empresas con responsabilidad para tomar ese tipo de decisiones. Es posible que compremos datos de terceros como agentes de listas, o bien que nuestros equipos internos de ventas investiguen los datos. Supervisamos a los proveedores y a nuestros equipos de ventas para garantizar que utilizan los recursos adecuados; por ejemplo, los datos que usted haya compartido en LinkedIn o que aparezcan en fuentes públicas de información.	Identificación Contacto Empresa, Preferencias
Formularios web operativos y herramientas de chat en línea Cuando rellene un formulario web o interactúe en nuestra herramienta de chat en línea porque desea ponerse en contacto con nosotros, cuando descargue un libro blanco de GoCardless o participe en un evento, utilizamos la información que usted comparta con nosotros como una forma de evaluar si es un cliente potencial, y para ponernos en contacto con usted si creemos que podría estar interesado en nuestros servicios. Usamos cookies funcionales para estas actividades.	Identificación Contacto Empresa, Interacción, Conexión
Marketing dirigido en línea Tratamos de identificar y comunicarnos en línea con personas de empresas a las que podrían interesarles nuestros servicios, a través de prácticas como redestinación y marketing basado en cuentas.	Identificación Contacto Empresa, Interacción, Conexión Preferencias

Cuando alguien visita nuestro sitio web, comprobamos la dirección IP de la que proceden y tratamos de asociarla a una empresa. Las cookies y servicios de empresas que ofrecen marketing basado en cuentas nos ayudan a hacerlo. Podríamos utilizar lo que aprendemos de esta forma con objeto de adaptar el contenido que ve en nuestro sitio web. Por ejemplo, si trabaja para una empresa en un sector determinado, es posible que le mostremos contenido sobre cómo podemos ayudar a resolver los problemas de pago para ese sector en concreto. Después de abandonar nuestro sitio web, es posible que compremos publicidad en línea que se le muestra en otros sitios que visite. Adaptamos esta publicidad redestinada en función de la forma en la que interactuó con nuestro sitio web (por ejemplo, qué páginas visitó). Las herramientas de marketing basadas en cuentas también nos ayudan a mostrarle publicidad que podría hacer referencia a la empresa para la que usted trabaja. Analizamos la eficacia de nuestras campañas de marketing y publicidad. Definimos nuestro público objetivo utilizando los resultados de campañas anteriores, interacciones con nuestras publicaciones y tendencias del sector. Cuando le hayamos identificado como cliente potencial, es posible que forme parte de una campaña de marketing en línea, por correo electrónico, WhatsApp, SMS u otro medio digital, dirigida dirigida a los responsables de tomar decisiones dentro de su empresa. Usamos cookies de publicidad para estas actividades.	
Marketing en redes sociales Las herramientas de las empresas de redes sociales y otras empresas que prestan su apoyo al marketing en redes sociales nos ayudan a identificar a, y comunicarnos con, personas de empresas que podrían beneficiarse de nuestros servicios, a través de prácticas como parecidos de redes sociales, el análisis de hashtags y la publicidad dirigida. Utilizamos herramientas parecidas a las redes sociales de empresas como Facebook, X, LinkedIn, e Instagram. Estas herramientas analizan listados que compartimos con ellos de los tipos de clientes a los que nos gustaría comercializar nuestros servicios, para mostrar el marketing en línea de GoCardless a los usuarios de estas redes con intereses o perfiles similares. Analizamos los hashtags utilizados y las publicaciones que más gustan, para ayudarnos a comprender las tendencias del sector y definir el mejor público para nuestros productos. Utilizamos información públicamente disponible para ayudarnos a hacerlo, de acuerdo con la práctica del sector. Si desea saber cómo se utiliza su información pública, puede obtener más información sobre sus opciones de privacidad en Facebook, X, Instagram y LinkedIn.	Redes sociales
Análisis y pruebas A/B Utilizamos cookies y otras herramientas en línea para comprender cómo los visitantes utilizan nuestro sitio y servicios, analizar lo eficaz que estos son y probar cómo podrían responder las personas a los cambios en nuestro sitio web y servicios. Usamos cookies de análisis para estas actividades. A veces grabamos sesiones de navegación. Más información sobre cómo usamos Full Story.	Interacción, Conexión

Atribución de marketing Medimos la eficacia de nuestras campañas de marketing intentando conectar la actividad de un comerciante o cliente potencial a la campaña de marketing con la que le hemos captado. Utilizamos cookies de publicidad e información de rendimiento sobre nuestras publicaciones en redes sociales para estas actividades	Identificación Contacto Empresa, Interacción, Conexión
---	--

¿Qué datos personales utilizamos?

- **Información de identificación**, como el nombre o el cargo.
- **Información de contacto**, como la dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección del lugar de trabajo, país e idioma.
- **Información de la empresa**, como el nombre de la empresa o de la organización, sector, tamaño y otros detalles que nos permitan entender si a la empresa podrían interesarle nuestros servicios.
- **Información sobre la conexión**, como el tipo de dispositivo que usa para acceder a nuestros servicios, el sistema operativo y la versión, los identificadores de dispositivo, la información de red, la dirección IP y la ubicación que se deriva de esta.
- **Información de redes sociales**, como su identificador en sitios como Facebook, Twitter, LinkedIn o Instagram, y si le gustan o comparte nuestras publicaciones y otra información disponible públicamente.
- **Información de interacción**, como la forma a través de la cual llegó a nuestro sitio web, qué páginas visita y qué hace mientras las visita, cuánto tiempo ha permanecido en una página o ve un vídeo, si abrió un correo electrónico o hizo clic en un enlace, registros de sus contactos por teléfono, correo electrónico, formulario web o chat, y los motivos de la comunicación.
- **Preferencias**, como los tipos de servicios que pudieran interesarle, si ha aceptado recibir información publicitaria o boletines informativos acerca de nuestros servicios, o bien si ha optado por no suscribirse.

Base jurídica para el tratamiento

En muchos de los países en los que ofrecemos nuestros servicios, la legislación de protección de datos nos exige que tratemos datos personales solo cuando tengamos una base aprobada en virtud de la legislación. Tiene derecho a comprender cuáles son nuestras bases jurídicas, así que se las explicamos aquí. Utilizamos las siguientes bases, en función de la actividad que realizamos:

Cumplimiento de un contrato

En la mayoría de los casos, los datos que recogemos y los fines con los que los utilizamos, son necesarios para que podamos prestar nuestros servicios a los comerciantes y pagadores.

Por ejemplo, cuando ejecutamos operaciones de pago, ponemos nuestro panel de control a disposición del comerciante o mostramos a un pagador qué comerciante es el responsable de un pago, lo hacemos en cumplimiento del artículo 6(1)(b) del RGPD.

Cumplimiento de la legislación

Algunas de las actividades que realizamos son necesarias para cumplir con nuestras **obligaciones legales y de otra naturaleza**, como proveedor de pagos.

Por ejemplo, tratamos datos personales para:

- cumplir con la legislación contra el blanqueo de capitales y sanciones; y
- actividades relacionadas con reclamaciones y litigios.

Para cumplir con nuestras obligaciones en cuanto al blanqueo de capitales y de diligencia debida con respecto al cliente, debemos recopilar información sobre los antecedentes penales del comerciante. Cuando lo hacemos, estamos cumpliendo con los requisitos de la legislación con respecto a la recogida de datos dentro de esta categoría. Por ejemplo, en el Reino Unido recogemos estos datos en virtud de las “condiciones esenciales de interés público” contenidas en el Anexo 1 de la Ley de Protección de Datos de 2018 del Reino Unido.

Cumplimiento de nuestros intereses legítimos

Utilizamos los datos personales, **pues estos son necesarios para nuestros intereses empresariales legítimos**. Cuando lo hacemos, nos aseguramos de comprender y trabajar para minimizar su impacto sobre la privacidad. Por ejemplo, limitamos los datos a lo necesario, controlamos el acceso a los datos y, cuando podemos, agregamos o anonimizamos los datos.

Algunos ejemplos de las actividades de tratamiento de datos que realizamos atendiendo a nuestros intereses legítimos son:

- prevención de fraudes o usos no autorizados;
- prevención de fallos de pago y aceleración de los tiempos de procesamiento de pagos;
- comercialización de nuestros servicios a posibles comerciantes;
- comunicación de noticias y eventos del sector a nuestros comerciantes actuales y futuros;
- organización y participación en eventos; y
- desarrollo y mejora de nuestros productos y servicios.

¿Qué es un interés legítimo? En virtud del artículo 6(1)(f) del RGPD, las empresas tienen la capacidad de participar en actividades sin consentimiento en virtud de una prueba de equilibrio. ¿Tenemos un interés legítimo en involucrar al interesado en la actividad, sobre el cual no prevalezcan los intereses, o los derechos y libertades fundamentales del interesado?

Con su consentimiento

En algunos casos, tratamos los datos personales con su consentimiento específico e informado. Le informamos de cuándo puede tomar una decisión u otorgar su consentimiento para un servicio. Si usted ha otorgado su consentimiento, podrá [revocarlo](#) en cualquier momento para detener cualquier tratamiento posterior.

Toma de decisiones automática

La tecnología nos ayuda a tomar decisiones automáticas de acuerdo con la información que recogemos sobre usted o una operación. Probamos de forma rutinaria nuestros programas informáticos para mejorar la exactitud de estas decisiones y para prevenir tendencias no deseadas. Estas decisiones pueden tener efectos para usted, como por ejemplo:

1. **Exigir pasos adicionales** para autenticar su identidad o verificar su cuenta bancaria, si los patrones que supervisamos indican que hacerlo haría que nuestros servicios fueran más seguros y eficaces.
2. **Impedir el acceso a nuestros servicios**, si consideramos que hay una gran probabilidad de que incumpla nuestros requisitos normativos; por ejemplo, si la identificación que proporciona no coincide con registros públicos, la verificación de identidad o información de referencia de crédito.
3. **Interrumpir los servicios**, si necesitamos más información para investigar o prevenir sospechas de fraude o delitos financieros, por ejemplo, si sus comportamientos coinciden con patrones de actividades fraudulentas previas.
4. **Cancelar operaciones**, si determinamos que hay una gran probabilidad de que no haya fondos suficientes para cubrirlas o de que tengan carácter fraudulento; por ejemplo, debido a que el pago se realiza desde una ubicación que no coincide con nuestros registros.
5. **Cancelar el servicio**, si determinamos que se emplea incurriendo en el incumplimiento de nuestras condiciones; por ejemplo, si alguna de las actividades que desarrolla aparece en nuestra lista de actividades restringidas.
6. Compartir datos categorizados incorrectamente, en los casos en que recopilamos y agrupamos información sobre usted como parte de una función que ofrecemos a su proveedor de servicios; por ejemplo, si los datos sin procesar subyacentes no eran claros o nuestra categorización no era precisa.

Si cree que se ha tomado una decisión por error, [póngase en contacto con nosotros](#).

Inteligencia Artificial (IA)

Es posible que utilicemos inteligencia artificial (IA) para ayudarnos con las actividades descritas en esta declaración de privacidad, lo que incluye la identificación y prevención del fraude, la mejora de nuestros productos y servicios, la asistencia al servicio de atención al cliente y el desarrollo de nuestras actividades de marketing.

Algunos de nuestros proveedores externos ofrecen funciones o capacidades de IA como parte de sus servicios.

Sus derechos y opciones

Tiene determinados derechos en virtud de la legislación de privacidad y de protección de datos. Dependiendo de dónde resida, estos incluyen el derecho a **solicitar a GoCardless una copia** de sus datos personales, a **corregir, eliminar o limitar** el tratamiento, y a **obtener datos personales en un formato que pueda compartir con un nuevo proveedor**. Puede tener el derecho a **oponerse** al tratamiento. Estos derechos podrán limitarse en algunas situaciones, por ejemplo, cuando podamos demostrar que tenemos un requisito legal para tratar sus datos.

Puede [ponerse en contacto con nuestro equipo de privacidad](#) si desea obtener información sobre nuestras prácticas de privacidad o ejercer sus derechos.

Si no está satisfecho con la forma en que GoCardless utiliza sus datos personales, puede [enviar una reclamación a nuestro equipo de reclamaciones](#).

En el caso de que tenga problemas sin resolver, tiene **derecho a quejarse** ante una [autoridad de protección de datos](#) u otro organismo regulador con autoridad en el lugar donde resida o trabaje, o donde crea que puede haberse producido un incumplimiento.

¿Cómo se comparten los datos personales?

No vendemos datos personales. Compartimos datos personales con destinatarios en virtud de condiciones legales, según sea necesario, para realizar nuestros servicios o hacer que nuestro negocio funcione.

Partes en su operación

Compartimos datos personales con comerciantes, pagadores e instituciones financieras involucradas en una operación, independientemente de la ubicación de estos.

[Más información](#) sobre cómo los datos personales viajan a través del sistema bancario.

Proveedores de servicios

Otras empresas nos ayudan a llevar a cabo las actividades descritas en esta declaración de privacidad.

Trabajamos con **proveedores de servicios** que tienen acceso a los datos personales cuando nos prestan servicios, como infraestructura técnica, desarrollo y aplicaciones web y marketing, así como herramientas de análisis y encuestas. Imponemos restricciones estrictas sobre cómo los proveedores de servicios almacenan, usan y comparten datos en nuestro nombre. También trabajamos con compañías que nos proporcionan servicios de verificación de identidad, comprobaciones de antecedentes penales, debida diligencia, servicios de asesoría y normativos.

Revise la [lista de nuestros proveedores de materiales](#).

Socios de integración

GoCardless trabaja con empresas que integran nuestros servicios de pago en sus aplicaciones; a estas empresas las denominamos socios.

Cuando usted efectúa un pago a través de la [integración de un socio](#), o cuando crea una cuenta de comerciante GoCardless con uno de nuestros socios, sus datos personales se comparten con el socio para prestar los servicios integrados.

Empresas de GoCardless

Cuando las regulaciones financieras nos lo exigen, compartimos datos de comerciantes y pagadores con la entidad de GoCardless que posea una licencia en ese país. En otros países, compartimos datos de comerciantes y clientes potenciales con la entidad local de GoCardless que nos ayuda a vender nuestros servicios.

Algunas empresas de GoCardless dentro de nuestra familia corporativa nos ayudan a prestar nuestros servicios regulados en el país en el que están establecidas. GoCardless Ltd. en el Reino Unido es nuestra oficina central y donde se trata la mayoría de nuestros datos personales. GoCardless SAS en Francia presta nuestros servicios en la UE en virtud de una licencia francesa de servicios financieros. Para poder prestar nuestros servicios, debemos compartir los datos de

comerciantes y pagadores con GoCardless SAS. Estas entidades gestionan y tratan datos personales de comerciantes y pagadores para ejecutar operaciones y prestar nuestros servicios.

También compartimos datos de comerciantes y clientes potenciales con la entidad u oficina local de GoCardless en países en los que dispongamos de oficinas de ventas; por ejemplo, GoCardless SAS en Francia, GoCardless SIA en Letonia, GoCardless Unipessoal LDA en Portugal, la oficina de ventas de GoCardless en Australia y GoCardless Inc. en EE. UU. Utilizan datos de comerciantes y clientes potenciales para comercializar nuestros servicios y prestar apoyo a comerciantes y socios locales.

Todas las empresas de GoCardless están regidas por nuestro programa de privacidad global y están obligadas a cumplir la presente declaración de privacidad.

Posible comprador de nuestro negocio

Si cambia la titularidad o el control de una parte o de la totalidad de nuestros negocios o activos, podremos transferir datos personales al **nuevo propietario**.

Si el propietario utiliza los datos para fines distintos de aquellos divulgados aquí, tomarán las medidas requeridas por la legislación para garantizar que dichos fines siguen siendo lícitos.

Otras circunstancias excepcionales

Compartimos datos personales cuando creemos que es necesario, dentro de lo razonable, para protegernos —a nosotros mismos y a las personas que utilizan nuestros servicios—, hacer cumplir acuerdos, responder a emergencias y cumplir con la legislación.

En circunstancias excepcionales, compartimos los datos personales con agencias gubernamentales y otros terceros si creemos que es razonablemente necesario para cumplir con la legislación, los reglamentos, un procedimiento judicial o con solicitudes gubernamentales; para hacer cumplir nuestros acuerdos, políticas y condiciones; para proteger la seguridad de nuestros servicios; para proteger a GoCardless y a nuestros comerciantes, pagadores o público de perjuicios o actividades ilícitas; o bien para responder a una emergencia.

Transferencias internacionales

Los servicios de GoCardless se ofrecen desde nuestra sede central en el Reino Unido y desde oficinas de GoCardless en Francia, Alemania, Australia y Estados Unidos. Nuestros servicios están disponibles para comerciantes de [una serie de países de todo el mundo](#). Si usa nuestros servicios para pagar a un comerciante de otro país, los datos personales serán transferidos según sea necesario para completar esta operación.

Los proveedores de servicios ubicados en otros países también pueden almacenar y acceder a datos personales. Cabe destacar que, en lo que a los particulares de la UE respecta, algunos de nuestros proveedores de servicios están ubicados en los Estados Unidos o en otros países que no ofrecen el mismo nivel de protección de datos que la UE. Independientemente del lugar al que transfiramos datos, formalizaremos contratos o buscaremos otras formas de garantizar que los proveedores de servicios traten los datos de conformidad con lo exigido por la legislación del país donde estos se recogen.

¿Durante cuánto tiempo conservamos los datos personales?

GoCardless conserva los datos personales durante el tiempo necesario para prestar nuestros servicios y procesar los pagos a nuestros comerciantes. También conservamos los datos personales para otros fines comerciales legítimos, como por ejemplo, el cumplimiento de nuestras obligaciones legales, solucionar controversias, evitar el fraude y hacer cumplir nuestros acuerdos. Debido a que esas necesidades pueden variar según los distintos tipos de datos utilizados para distintos fines, puede que los plazos de retención también varíen. Estos son algunos de los factores que hemos tenido en cuenta para establecer los plazos de retención:

1. **Cuánto tiempo necesitamos los datos personales** para desarrollar, mantener y mejorar nuestros servicios, así como para mantener la seguridad de nuestros sistemas, ejecutar contracargos, prevenir operaciones fraudulentas y almacenar registros empresariales y financieros adecuados.
2. **¿Nos ha solicitado suspender el uso de sus datos o ha revocado su consentimiento?** Siempre que sea posible eliminar los datos, los trataremos solo durante un breve período después de esto para cumplir con su solicitud. Si es necesario, también conservamos un registro de su solicitud para que podamos asegurarnos de que se respete en el futuro.
3. **¿Estamos sujetos a una obligación legal, normativa o contractual de conservación de los datos?** Por ejemplo, se nos exige mantener información sobre operaciones y de otra índole que nos ayude a llevar a cabo las verificaciones requeridas, por períodos de tiempo que varían según el sistema de pagos subyacente. También puede que tengamos que cumplir con órdenes del gobierno de conservar los datos relevantes para una investigación, o bien conservar datos a los efectos de un litigio.