DOJO

Política de seguridad de datos

Versión 1.2

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Control del documento

Versión:	1.2
Fecha:	29/01/2023
Propiedad de:	Dojo

Revisión y actualización

Dojo revisará anualmente el presente documento con arreglo al proceso de cumplimiento de las normas de la industria de tarjetas de pago (PCI). Seguidamente, el documento podrá actualizarse en función de los resultados de la revisión.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

DOJO

Índice

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

DOJO

1. Introducción

El primer paso para aceptar pagos con tarjeta es aprender a manejar con seguridad los datos de los clientes, de modo que pueda protegerse a sí mismo y proteger a sus clientes de posibles fraudes.

Para ello, siga las directrices establecidas en las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS). Encontrará esas directrices en su Manual de instrucciones de P2PE (PIM). El PIM explica cómo instalar, utilizar y cuidar su datáfono para mantener la seguridad de los datos de los titulares de las tarjetas.

La Política de seguridad de datos ofrece consejos prácticos para ayudarle a seguir los procedimientos de seguridad. Asimismo, explica qué hacer en caso de violación de la seguridad y ofrece directrices para la formación que puede compartir con su personal.

Respetar las directrices de ambos documentos le permite cumplir completamente con las normas PCI P2PE.

Necesitaremos el acuerdo oficial del signatario de su empresa para realizar estos procedimientos. No obstante, el cumplimiento de las normas PCI es responsabilidad de cada miembro de su personal y de todas las personas que interactúan con sus datáfonos y los datos de los titulares de las tarjetas. Todos ellos deben leer y aceptar las directrices del presente documento, con independencia de su cargo o del tamaño de la empresa.

Revisaremos periódicamente el documento, junto con el Manual de instrucciones de P2PE (PIM) y le comunicaremos cualquier cambio. Puede consultar la última versión en su cuenta Dojo. Asegúrese de que sigue y comparte las directrices actualizadas dentro de su empresa.

2. Datos de los titulares de las tarjetas y datáfonos

Los datos de las cuentas de los titulares de las tarjetas deben almacenarse, tratarse o transmitirse exclusivamente en datáfonos que cumplan los requisitos de nuestra solución PCI P2PE. Constan del número de cuenta personal (PAN) del cliente (el número de cuenta de 16 dígitos) y el CVV (código de verificación de la tarjeta).

Todos los datáfonos P2PE Dojo han sido validados y son conformes con nuestra solución PCI P2PE. En todos los recibos impresos, el PAN quedará oculto para proteger los datos del titular de la tarjeta.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

El acceso a los datos de los titulares de las tarjetas deberá estar estrictamente limitado a las personas que los necesiten para llevar a cabo su trabajo. Los empleados que trabajan con datáfonos deberán ser formados utilizando la última versión del documento de seguridad de datos.

Si necesitamos acceder a su datáfono, solicitaremos previamente su autorización. Compruebe siempre la identidad de cualquier empleado o ingeniero de Dojo que visite su empresa y solicite acceder a sus dispositivos.

Deberá hacer lo siguiente:

1. Compruebe periódicamente el inventario de datáfonos que figura en su cuenta Dojo y avísenos inmediatamente si necesita ser actualizado o si ha realizado algún cambio (por ejemplo, si ha cambiado de ubicación algún dispositivo). Es responsabilidad suya mantenernos informados. La marca, el modelo, el número de serie, la ubicación y el estado de cada datáfono figuran en su cuenta.

2. Compruebe como mínimo una vez al mes que los datáfonos no han sufrido alteraciones. ¿Ha encontrado accesorios o cables inesperados conectados a un dispositivo? ¿Faltan etiquetas de seguridad o se han cambiado? ¿La carcasa está rota o presenta un color distinto? La sustitución es otra posibilidad, de modo que deberá comprobar el número de serie. A modo de referencia, consulte las fotos que aparecen en el Manual de instrucciones de P2PE (PIM).

3. Forme a sus empleados para que estén atentos a comportamientos sospechosos, como la alteración o la sustitución de los datáfonos. Deberá comprobar, en particular, la identidad de las personas que se presenten como operarios de reparación o mantenimiento antes de darles acceso al datáfono. En el Apéndice A del presente documento encontrará consejos importantes de formación que deberá poner a disposición de todo su personal.

4. Indique a sus empleados que deben seguir los procedimientos de información de la Sección 5 si identifican cualquier comportamiento sospechoso o si sospechan que un dispositivo ha sido alterado o sustituido.

5. Facilite materiales de apoyo en el punto de venta (consulte las Directrices para la formación, Apéndice A) para orientar al personal sobre:

    a. Cómo comprobar la identidad de cualquier persona que se presente como un operario de reparación o mantenimiento antes de permitirle modificar o reparar el dispositivo.
    b. Cómo impedir que terceras personas instalen, sustituyan o devuelvan dispositivos sin comprobar su identidad.
    c. Cómo detectar y notificar comportamientos sospechosos en relación con un dispositivo.
    d. Cómo identificar y notificar alteraciones o sustituciones, presuntas o probadas, de un dispositivo a un responsable competente.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

3. Respuesta en caso de incidencia

Esta sección explica qué hacer si usted o un miembro del personal sospecha o detecta que un datáfono ha sido alterado o sustituido y ello puede provocar una violación de la seguridad de los datos.

En tal caso:

1. Usted o el miembro de su personal deberá desconectar y poner fuera de servicio inmediatamente cualquier datáfono presunta o probadamente alterado. El dispositivo no deberá ser utilizado y deberá guardarse en un lugar seguro.
2. Usted o el miembro de su personal deberá informar inmediatamente a Dojo de la violación, presunta o probada, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención del Cliente, llamando al 91 787 05 40.
3. El personal deberá notificar, y hacerle llegar la información a usted o a otro responsable competente, de cualquier comportamiento sospechoso que identifique en relación con un datáfono.

4. Seguridad de la información

Las políticas de seguridad de la información desempeñan un papel importante en la prevención de violaciones de la seguridad de los datos al ayudarle a restringir los datos de pago sensibles al personal autorizado. Su contenido varía en función de la complejidad de su empresa y sus instalaciones. **El Apéndice B contiene una política básica que usted se compromete a seguir en ausencia de otra política alternativa en vigor.**

Asegúrese de:

1. Revisar anualmente su Política de seguridad de la información y actualizarla si es preciso (por ejemplo, en caso de cambio en el entorno de su punto de venta).
2. Redactar la política de manera que detalle todas las responsabilidades de los empleados. Puede adaptar la política del Apéndice B a la configuración del personal de su empresa.
3. Comunicar la Política de seguridad de la información a todo el personal y comprobar que han comprendido sus responsabilidades.

5. Nuestro contrato con usted

Como prestador externo de servicios a su empresa, Dojo participa en la captura, el almacenamiento, el tratamiento y la transmisión de datos de los titulares de las tarjetas en su nombre.

Dado nuestro acceso continuo a los datos de los titulares de las tarjetas, debemos garantizar su seguridad y protección. Esto implica cumplir las PCI DSS.

Cada año, realizamos una evaluación según las PCI DSS, llevada a cabo por un evaluador de seguridad certificado (QSA) independiente, en la que certificamos nuestro cumplimiento.

Puede solicitar una copia de nuestro Certificado de cumplimiento en cualquier momento.

Si sospechamos o detectamos que una persona no autorizada ha obtenido sus datos de los titulares de las tarjetas o ha accedido a ellos, se lo notificaremos lo antes posible.

Apéndice A

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

DOJO

Directrices para la formación

Esta sección ofrece orientación que puede compartir con su personal para que comprenda cómo trabajar con los datáfonos, protegiendo los datos de los titulares de las tarjetas.

1. Protección de los datos de los titulares de las tarjetas

Los datos de los titulares de las tarjetas son datos de pago sensibles que deben protegerse. Constan de:

- El número de cuenta personal (PAN), un número de 16 dígitos que figura en el anverso de la tarjeta
- El código de verificación de la tarjeta (CVV), un número de 3 o 4 dígitos impreso en la tarjeta

Los datos de los titulares de las tarjetas solo deben ser tratados, transmitidos o almacenados utilizando datáfonos autorizados y validados mediante la solución PCI P2PE.

Al aceptar la tarjeta de un cliente, no deberá anotar ni almacenar ningún dato de titular de la tarjeta, ya sea en papel o electrónicamente.

El PAN queda oculto en todos los recibos impresos por los datáfonos Dojo para evitar la captura de los datos de los titulares de las tarjetas.

2. Inspecciones de los datáfonos

Los datáfonos deben revisarse periódicamente para comprobar que no han sido alterados o sustituidos y que los datos de los titulares de las tarjetas siguen protegidos.

2.1. Alteración

Inspeccione visualmente el dispositivo para detectar cualquier alteración. Posibles indicios:

- cualquier accesorio inesperado
- nuevos cables conectados al dispositivo
- etiquetas o precintos de seguridad ausentes o cambiados
- cualquier cambio en el aspecto físico del dispositivo, como una carcasa o base de otro color

Si identifica cualquier indicio de alteración, deberá dejar de utilizar el datáfono inmediatamente, ponerlo fuera de servicio y notificar los hechos a un responsable o un miembro de su personal competente.

2.2. Sustitución

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Compruebe periódicamente el número de serie del dispositivo para asegurarse de que corresponde a sus registros y de que el dispositivo no ha sido sustituido. Su cuenta Dojo contiene una lista de todos los datáfonos que utiliza su empresa.

Si detecta que el dispositivo ha sido sustituido por otro, deberá dejar de utilizarlo inmediatamente, ponerlo fuera de servicio y notificar los hechos a un responsable o un miembro de su personal competente.

2.3. Comportamiento sospechoso

Asegúrese de que los datáfonos estén visibles todo el tiempo. Si observa a cualquier persona actuando de forma sospechosa alrededor de un dispositivo o intentando alterarlo o sustituirlo, informe de ello inmediatamente a un responsable o un miembro de su personal competente.

Ejemplos de comportamientos sospechosos de personas desconocidas:

- intentar retirar o intercambiar el dispositivo
- intentar desconectar el dispositivo o modificar su cableado
- intentar fijar algo al dispositivo
- intentar modificar la configuración del dispositivo

3. Acceso de terceros

Los datáfonos pueden precisar reparaciones, intercambios o sustituciones en caso de problemas técnicos. En tal caso, Dojo autorizará una inspección o una devolución del dispositivo y facilitará los siguientes datos:

- Nombre de la persona encargada de la intervención
- Fecha y hora en que esa persona realizará la intervención
- Servicio de mensajería

Si terceras personas desean acceder al dispositivo, solo se les deberá permitir hacerlo previa comprobación de su identidad. Si no es posible hacerlo, deberá consultar el asunto con un responsable o un miembro del personal competente de su empresa.

No deberá instalar, sustituir o devolver dispositivos sin comprobar la identidad de las terceras personas que participen en la operación.

4. Concienciación sobre seguridad

Todo el mundo deberá conocer la Política de seguridad de la información y su papel en la protección de los datos de los titulares de las tarjetas. Esta formación deberá adecuarse al tamaño y la complejidad de la empresa. Por ejemplo, un programa sencillo de concienciación podría ser un folleto colgado en la oficina o un correo electrónico periódico enviado a todos los empleados.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

DOJO

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

DOJO

Apéndice B

Política de seguridad de la información

1. Introducción

Como empresa, tratamos a diario datos de pago sensibles de titulares de tarjetas y empresas. Es importante proteger este tipo de información para salvaguardar la privacidad de los titulares de tarjetas y cumplir con nuestras obligaciones legales.

Esta política especificará el modo en que trataremos los datos de pago sensibles, las acciones que llevaremos a cabo para proteger sus sistemas y los pasos que daremos si se produce una violación.

La política incluye su comunicación a todos los miembros de su personal, junto con nuestras Directrices para la formación. Asimismo, la enviaremos periódicamente a todos los miembros de la empresa para fomentar el conocimiento de los procedimientos de seguridad de la información.

Esta política se revisará anualmente y se actualizará cuando sea necesario para ajustarla a las necesidades de su empresa.

Si no queda claro algún aspecto de este documento, deberá solicitar orientación a un responsable competente o al propietario de la empresa.

2. Sus responsabilidades

Es responsable de seguir y aplicar las presentes directrices en el marco de su función. En consecuencia, deberá notificar con la mayor brevedad cualquier violación identificada o potencial de las presentes directrices a un responsable competente o al propietario de la empresa.

3. Uso apropiado y protección de los dispositivos y los datos de la empresa

Nos comprometemos a proteger a los clientes, los empleados, los socios y la empresa de acciones ilegales o perjudiciales, inconscientes o deliberadas, por parte de terceros. Esta política de uso apropiado ha sido elaborada para garantizar que todos los dispositivos y los sistemas se conservan y utilizan de forma segura.

Para ello, todo el personal debe:

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

- Comprobar periódicamente si los datáfonos presentan signos de alteración o sustitución (consulte el apartado «Inspecciones de los datáfonos» de las Directrices para la formación para obtener más detalles)
- Asegurarse de que se comprueban y verifican las credenciales de terceros antes de permitirles acceder a cualquier datáfono (consulte el apartado «Acceso de terceros» de las Directrices para la formación)
- Mantener las credenciales y la autenticación adecuadas para el uso de los dispositivos y los sistemas de la empresa
- Dar todos los pasos razonables y necesarios para evitar el acceso no autorizado a datos confidenciales
- Proteger todas las contraseñas y no compartir nunca las cuentas
- Proteger todos los dispositivos de la empresa mediante contraseña (asegurándose de que quedan protegidos al dejar los dispositivos desatendidos)
- Utilizar con precaución los ordenadores portátiles para mantenerlos seguros y en su posesión
- Abrir con precaución archivos adjuntos de fuentes o remitentes desconocidos
- Avisar inmediatamente a un responsable competente si sospecha que se ha descargado un archivo adjunto que contiene un virus
- Los datos de los titulares de las tarjetas solo deberán tratarse, transmitirse y almacenarse utilizando métodos seguros autorizados y validados mediante la solución PCI P2PE. No deberá anotar ni almacenar los datos de los titulares de las tarjetas, ya sea en papel o electrónicamente.

4. Control de acceso

El acceso a los datos de pago sensibles y confidenciales está sujeto a un estricto control para mantenerlos fuera del alcance de personas no autorizadas. Solo podrán consultarlos las personas cuyas funciones requieran específicamente el acceso a esa información, y dicho requisito estará claramente definido y se basará en una necesidad legítima. Ningún otro miembro del personal tendrá acceso a esa información.

Si se comparten datos de los titulares de las tarjetas con organizaciones externas, por ejemplo, con prestadores de servicios, se elaborará una lista de esas partes, que incluirá una descripción de cada uno de los servicios prestados. Asimismo, se acordará por escrito que la organización externa será responsable de proteger los datos de pago sensibles y confidencial. Además, realizaremos nuestro proceso de diligencia debida sobre cualquier organización externa que contratemos, al tiempo que supervisaremos y registraremos su estado de cumplimiento de las PCI DSS al menos una vez cada 12 meses.

5. Concienciación sobre seguridad

Ofreceremos formación para la concienciación sobre la seguridad de la información, que cubrirá los principios básicos de seguridad y tratamiento de los datos para el personal sobre la base de sus funciones y responsabilidades.

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

5. Plan de respuesta en caso de incidencia

Si identifica una violación, efectiva o presunta, de la seguridad de los datos o de los sistemas de la empresa, deberá notificar de ello al responsable competente de inmediato.

Se planteará el problema al responsable de seguridad de la empresa, que puede ser un directivo o el propietario de la empresa. Seguidamente, se darán los pasos necesarios para contener y resolver el problema, informando a todas las personas que puedan haber resultado afectadas.

Si la violación ha provocado un uso no autorizado de los datos de los titulares de las tarjetas, el responsable de seguridad informará a las siguientes instancias y seguirá sus directrices:

- Prestador del servicio de adquisición de operaciones de pago
- Esquemas de tarjetas correspondientes (ej., Visa, Mastercard, Amex, Discover)

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 1 1º, 28046 Madrid, Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, H M 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.