



Políticas de Privacidad

Enero, 2024

Tabla de contenido

Niveles de activos de información.....	4
Información que recopilamos de nuestros usuarios.....	4
Uso y compartimiento de la información.....	5
Uso de “cookies”	6
Seguridad.....	6
Monitoreo y aplicación.....	7
Información no solicitada.....	7
Enlaces a otros sitios web	7
Medios de comunicación social.....	8
Necesidades de accesibilidad y cómo contactarnos.....	8

En First Switch, C.A., nos comprometemos a brindar a nuestros clientes servicios de procesamiento de pagos y soluciones de negocios, añadiendo valor y eficiencia a todas las organizaciones que servimos.

La información es un recurso que, como el resto de los activos, tiene valor para First Switch y por consiguiente debe ser debidamente protegida. Las políticas de privacidad y las normas de Seguridad de la Información protegerán de una amplia gama de amenazas, a fin de garantizar la continuidad de los sistemas y de los objetivos organizacionales, minimizar los riesgos y asegurar el eficiente cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Esta Declaración de Nuestra Política de Privacidad aplica a la información que podríamos recopilar a través de nuestra página web <https://firstswitch.com.ve>, así como también, a través de nuestros productos, servicios, funcionalidades, tecnologías y aplicaciones que ofrecemos.

First Switch, C.A., emite y declara la presente Política de Privacidad para informar qué tipo de información podemos recopilar, cómo recopilamos, usamos, compartimos y protegemos la información personal de nuestros clientes. También le informamos las opciones que tiene disponible con relación a la forma en que recopilamos la información personal y cómo la utilizamos.

El objetivo de la declaración de la política de privacidad con nuestros clientes, permite el cumplimiento con las exigencias legales y las normas locales aplicables.

Esta información es muy importante, por lo que agradecemos que se tome el tiempo para leer cuidadosamente la siguiente declaración de nuestra política de privacidad.

Estas políticas de privacidad se aplican a todo el contenido producido o actualizado por First Switch para los productos y servicios que ofrece a sus clientes. Los productos o servicios pueden contener enlaces a sitios web externos y contenido de terceros que no están bajo nuestro control y pueden no seguir las mismas políticas y estándares de accesibilidad que nosotros. No somos responsables de estos sitios web ni del contenido de terceros. Los enlaces al sitio web o al contenido de cualquier otra parte no constituyen ni implican un respaldo o recomendación por nuestra parte del sitio web o del contenido vinculado.

First Switch, asume las siguientes responsabilidades con sus clientes:

- Estamos comprometidos con la seguridad de su información personal. Utilicemos dispositivos de seguridad organizacional, técnicas y administrativas que cumplen con las leyes y reglamentos gubernamentales aplicables para proteger su información personal. También nos esforzamos por restringir el acceso a dicha información que procesamos sólo a nuestros empleados, aliados y proveedores, que tienen una necesidad comercial de conocerla. A pesar de nuestros esfuerzos, algunos terceros pueden interceptarla o acceder ilegalmente a su información personal.
- Proporcionar transparencia a nuestros usuarios sobre qué datos recopilamos y qué hacemos con ellos, incluyendo qué acceso tienen terceras partes a datos de usuario y con qué finalidad.

- Los datos suministrados o generados solo podrán ser utilizados para propósitos comerciales entre el cliente y First Switch.
- Nunca vender datos suministrados y generados por sus clientes para obtener ganancias financieras o ventajas competitivas.
- En la medida que First Switch tenga conocimiento, notificar de forma inmediata a los clientes si su privacidad ha sido comprometida por alguna circunstancia.

Niveles de activos de información

- **Activos de información:** se distinguen tres niveles básicos de activos de Información: La Información propiamente tal, en sus múltiples formatos, los equipos/sistemas/infraestructura que soportan esta información y las personas que utilizan la información y que tienen el conocimiento de los procesos.
- **Información interna:** la información interna de First Switch debe ser protegida por sus custodios, de una manera consistente con su importancia, valor y criticidad, siguiendo las reglas establecidas en las políticas específicas de seguridad de la información, sus procedimientos asociados y en las recomendaciones dadas por el responsable designado de dicha información. Para ello, First Switch provee los recursos que permiten implementar los controles necesarios para otorgar el nivel de protección correspondiente al valor de los activos.

Toda la información creada o procesada por la organización debe ser considerada como de "Uso Interno", a menos que el dueño de la información considere otro nivel de clasificación.

First Switch provee los mecanismos para que la información sea accedida y utilizada por el personal que de acuerdo a sus funciones así lo requiera. Se reserva el derecho de revocar al personal, el privilegio de acceso a la información y tecnologías que la soportan, si la situación y las condiciones lo ameriten.

- **Información Externa:** First Switch procesa y mantiene información de sus usuarios externos, que se asume como información valiosa y confidencial, por lo cual la organización se compromete a asegurar que esta información no será divulgada sin previa autorización y estará protegida de igual manera que la información interna. Esta información solo está disponible al personal de First Switch debidamente autorizado.

Información que recopilamos de nuestros usuarios

La información que podemos recopilar de los clientes y usuarios, corresponde a la siguiente:

- Información recopilada al enviarnos una solicitud a través de la página Web: nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono, correo electrónico.
- Información de acceso a su cuenta de usuario.
- Información recopilada por la solicitud de empleo y durante el proceso de reclutamiento: nombre, título, información de contacto, educación, experiencia laboral, destrezas,

capacitaciones, estudios académicos y cualquier otra información incluida en su síntesis curricular o compartida durante el proceso de entrevistas. First Switch puede obtener y evaluar información disponible públicamente como parte del proceso de reclutamiento. En el proceso de reclutamiento, First Switch puede obtener información de los aspirantes a empleo de terceros u otras fuentes. Por ejemplo, según aplique a su solicitud, podemos revisar información relacionada a su educación, experiencias de empleo, o referencias. En caso que durante el proceso de solicitud de empleo usted nos provee información personal de otros individuos como referencias, es su responsabilidad notificar a esas personas y obtener su consentimiento antes de proveernos la información. Cuando nos provee información de sus referencias, nos representa que ha obtenido el debido consentimiento para que First Switch pueda utilizar la información según se describe en esta Declaración de Política de Privacidad.

- Información sensible que ha sido suministrada por los clientes y usuarios, se entiende que expresamente autoriza a First Switch a manejar esa información de acuerdo a esta Declaración de Política de Privacidad.
- Información que podemos recopilar de terceros u otras fuentes según permitido por ley y/o de acuerdo con su consentimiento.
- Información recopilada del usuario, obtenida cuando se registra o se comunica con nosotros a través de los medios disponibles como teléfono de contacto, correo electrónico o redes sociales, ente otros.
- Dirección de IP, cuando realiza la visita de la página web podemos recopilar su dirección de IP.
- Información transaccional, cuando los clientes utilizan algunos de nuestros productos, podemos recopilar información relacionada a la transacción de pago. First Switch garantiza la protección de los datos del Tarjetahabiente durante su almacenamiento, procesamiento o transmisión.

Uso y compartimiento de la información

En First Switch toda la información recopilada de nuestros clientes y usuarios será utilizada solo para el propósito establecido, de acuerdo a lo estipulado en los contratos, leyes y regulaciones aplicables. Generalmente, utilizamos la información recopilada para poder atender efectivamente sus solicitudes y brindar un servicio de calidad. Su información también podría ser utilizada para evaluar necesidades de negocios y mejorar nuestros servicios.

Su información podrá ser utilizada de forma interna para análisis y estadísticas, así como también, para atender su solicitud de empleo.

En el caso de que usted sea reclutado por First Switch, la información personal recibida en su solicitud de empleo y en el proceso de reclutamiento será registrada en la base de datos del área de Capital Humano y será utilizada para manejar el proceso de nuevos talentos.

La información puede formar parte de su expediente como colaborador y puede ser utilizada para propósitos relacionados al empleo. First Switch no toma decisiones automatizadas con relación al proceso de solicitud de empleo y reclutamiento sin que haya participación humana en los procesos.

Podemos compartir su información personal para llevar a cabo nuestras operaciones diarias. Podemos compartir información de aspirantes a empleo con nuestro holding de empresas o aliados que estén envueltas en el proceso de reclutar talentos para posiciones disponibles. De hacerlo, First Switch se hace responsable por la información compartida.

También podemos compartir información personal para cumplir con las autoridades de ley y orden en respuesta a un requerimiento de información, orden de un tribunal o cualquier otro proceso o requisito legal.

Podemos compartir información personal con proveedores de servicio que nos ayudan en nuestras operaciones diarias.

Compartimos con nuestros proveedores de servicio información que refleja correctamente nuestra política y prácticas de privacidad. Acordamos con nuestros proveedores contratos de servicios que prohíben el que se comparta o se utilice la información compartida para ningún otro propósito que no sea para el cual se compartió la información. Se le requiere además que mantengan programas de seguridad de información que tengan salvaguardas administrativas, físicos y técnicos para proteger la seguridad y confidencialidad de la información personal.

Podemos compartir información personal cuando es requerido por orden judicial, conforme a las leyes, autoridades y entes reguladores.

Podemos compartir información personal con las instituciones financieras que lo requieran, por motivos de seguridad y prevención contra el posible fraude, transacciones no autorizadas, reclamaciones u otros riesgos similares.

Utilizamos la tecnología apropiada y prácticas bien definidas para procesar la información con prontitud y de manera certera. No mantendremos datos personales más de lo necesario, excepto cuando la ley así lo requiera. Seguiremos utilizando la información personal de acuerdo a lo expuesto en esta Declaración de Nuestra Política de Privacidad.

Uso de “cookies”

Con la intención de poder servirle mejor a través del internet, podríamos utilizar “cookies” en nuestras páginas web. Las cookies son pequeños fragmentos de texto que los sitios web que visitas envían al navegador. Permiten que los sitios web recuerden información sobre tu visita, lo que puede hacer que sea más fácil volver a visitar los sitios y hacer que estos te resulten más útiles. Al acceder a algunas áreas de acceso restringido en nuestras páginas de internet, su navegador envía el identificador de su dispositivo a nuestros servidores. Esta información se recoge para identificar su dispositivo. Si desea desactivar los “cookies”, en la mayoría de los navegadores, la sección de “ayuda” le dirá cómo puede hacerlo. Por otro lado, si usted desactiva los “cookies”, no podrá acceder a ciertas áreas o funcionalidades de las páginas.

Seguridad

First Switch tiene medidas de seguridad establecidas para proteger su información contra pérdida, mal uso, alteración o destrucción no autorizada de la información bajo nuestro

control. Utilizamos salvaguardas de seguridad reconocidos por la industria tales como dispositivos de control de acceso (“firewalls”), antivirus, sistemas de detección de intrusos y procedimientos operacionales para detectar y evitar el acceso no autorizado a nuestros sistemas. De igual forma, le recomendamos a tomar las precauciones necesarias para proteger su información personal, asegurándose de no compartir su información personal o su información de acceso con ninguna otra persona.

Utilizamos la tecnología de cifrado “Secure Sockets Layer”, (SSL) para proteger la integridad y confidencialidad de la información que se comparte con nosotros en las áreas restringidas de nuestra página web. SSL es la tecnología estándar de seguridad para crear un enlace cifrado entre un servidor web y un navegador. Este enlace cifrado asegura que la información que pasa entre el servidor web y el navegador se mantiene íntegra y privada.

Al añadir el cifrado SSL a nuestras páginas web nos aseguramos de que la información se mantendrá cifrada durante toda la sesión. Puede corroborar esta información buscando el icono del candado en la barra de su navegador y buscando las letras “https” al principio de la dirección de internet de la página web. Utilizamos la tecnología de cifrado para proteger la información sensitiva en línea. Igualmente protegemos su información fuera del internet.

Solo tienen acceso a su información aquellos empleados que necesitan el acceso para realizar sus labores específicas. De igual forma, tenemos medidas de seguridad físicas y electrónicas para salvaguardar su información personal como lo requiere la ley y nuestra Política de Privacidad. Estas medidas de seguridad incluyen el acceso restringido a computadoras, archivos y edificios. Las computadoras y servidores donde guardamos información se mantienen en un ambiente seguro.

Monitoreo y aplicación

Capacitamos al personal y proveedores para el cumplimiento de las políticas de privacidad y realizamos revisiones periódicas de nuestro cumplimiento con dicha Política.

Tenemos procesos establecidos para el monitoreo del cumplimiento de la Política de Privacidad por parte de los empleados, aliados y proveedores de servicios tecnológicos.

Información no solicitada

First Switch en ninguno de los casos, le solicitará información personal y confidencial a través de correo electrónico, mensajes de texto u otro medio, tales como nombre de usuario, contraseña, ni ningún tipo de información confidencial o secreta. Solo utilizaremos el correo electrónico para dar respuesta a sus solicitudes, brindar algún servicio, informar sobre nuevos productos y servicios, mejoras al servicio, cambios en los términos y condiciones aplicables al servicio o para comunicaciones expresamente permitidas por usted.

Enlaces a otros sitios web

Nuestras aplicaciones y/o páginas web pueden tener enlaces a otras páginas web cuyas prácticas para compartir información pueden ser distintas a las nuestras. Le exhortamos a

estar atento al salir de nuestras páginas y/o aplicaciones y a consultar los Términos y Condiciones y la Declaración de Políticas de Privacidad en esas otras páginas y/o aplicaciones ya que no podemos asumir responsabilidad por el contenido o las políticas de privacidad de otras páginas web y/o aplicaciones.

Medios de comunicación social

First Switch mantiene cuentas en varias plataformas de redes sociales, incluidas Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y TikTok. Si bien algunas de estas plataformas son en sí mismas invasivas de la privacidad del usuario, haremos todo lo posible para aplicar los principios descritos en el resto de esta política a nuestro uso de las redes sociales.

Necesidades de accesibilidad y cómo contactarnos

Si tiene preguntas, inquietudes o comentarios relacionados con la política de privacidad, funcionalidad o accesibilidad de los productos y servicios, envíenos un correo electrónico a sosporte@firstswitch.com.ve.

Cuando se comunique con nosotros, asegúrese de informarnos:

- La naturaleza del problema de accesibilidad a nuestro sitio Web;
- El formato en el que prefiere recibir una respuesta;
- La dirección web sobre la que envía el correo electrónico;
- Cómo podemos contactarlo.
- Trabajaremos con usted para intentar brindarle la información que busca a través de un método de comunicación que funcione para usted.