



MANUAL DE NORMAS DE ATENCIÓN DERECHOS ARCO

CONTENIDO

01 Base Legal



04 Requerimiento de información Adicional



07 Derechos a ejercitar por parte del Titular de los Datos Personales



10 Instancia Administrativa - Dirección General de Protección de Datos Personales



02 Objeto del Manual



05 Costo de trámite de solicitud



08 Respuesta a la solicitud



03 Legitimidad para ejercer los Derechos ARCO



06 Forma de respuesta



09 Ampliación de Plazos



1. Base Legal

Ley de Protección de Datos Personales
– Ley N° 29733

Reglamento de la **Ley de Protección de Datos Personales** – Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS



2. Objetivo del Manual

El presente Manual tiene por objeto dar a conocer a los usuarios y público en general, el procedimiento que se deberá seguir en caso algún titular de datos personales presente una Solicitud, respecto de algún dato personal almacenado en los bancos de datos personales de titularidad de Procesos de Medios de Pagos SAC e Izipay SAC (en adelante, ambos denominados como "IZIPAY").



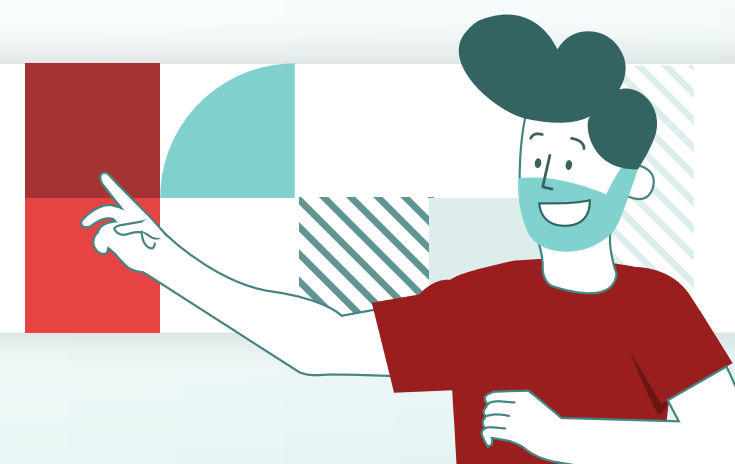
3. Legitimidad para ejercer los derechos ARCO

El ejercicio de los derechos puede ser realizado:

- Por el titular de datos personales.

Si eres el titular de los datos personales, deberás presentar tu solicitud por escrito, a través del Formulario de Atención de Derechos ARCO (el cual puedes descargar en nuestra web <https://www.izipay.pe>), adjuntando una copia de tu documento de identidad (DNI, CE y otro). Esta documentación deberá ser enviada al buzón servicioalcliente@izipay.pe.

Te recordamos que, por temas de seguridad de la información, Izipay se reserva el derecho de comprobar la identidad del solicitante a fin de cumplir con la verificación de la veracidad de la información.



4. Recepción, Subsanción de la Solicitud y Requerimiento de Información Adicional

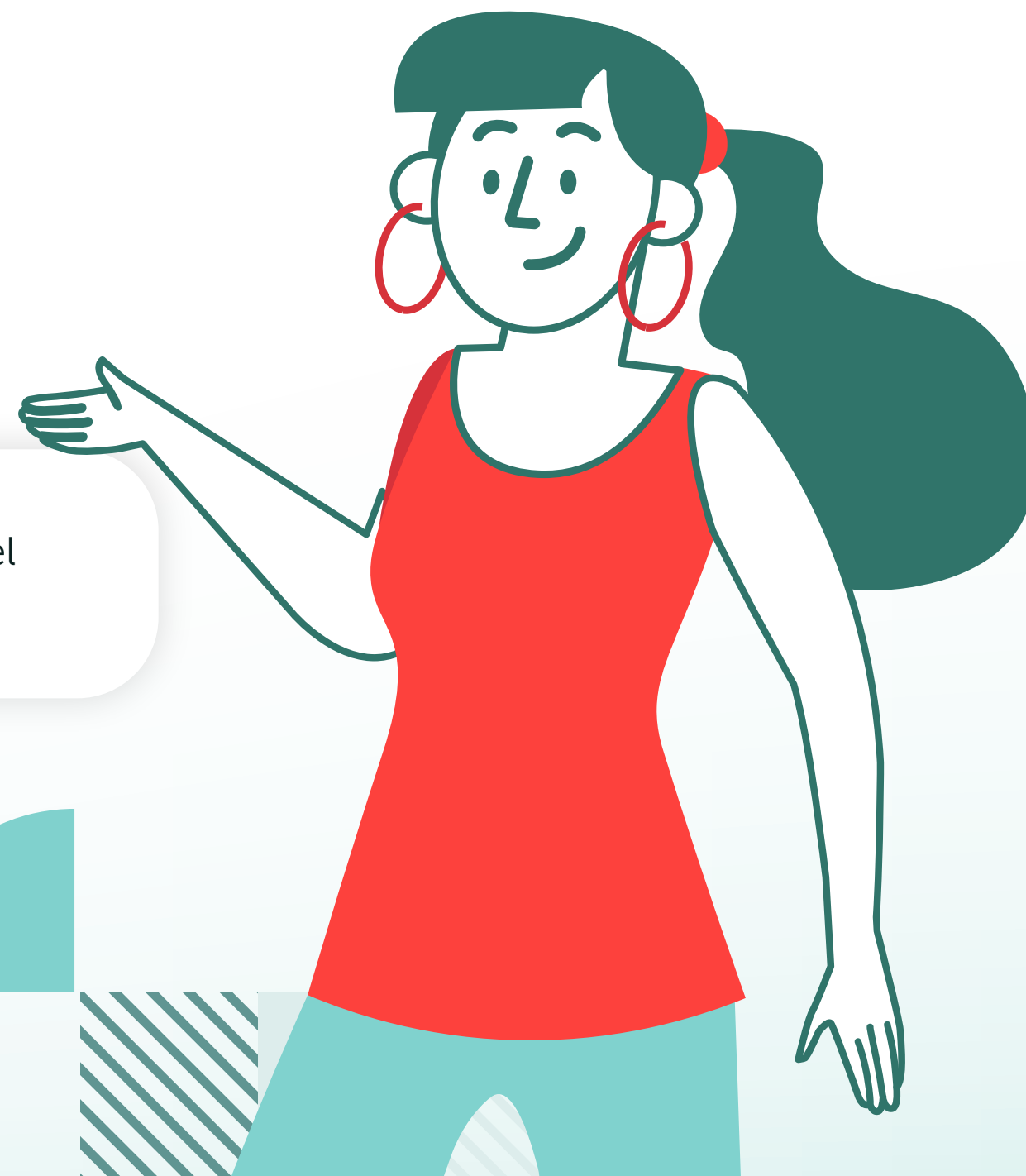
Las solicitudes serán recibidas por parte de Gerencia Adjunta de Experiencia de Canales, quien ingresará el caso, dejándose constancia de su recepción mediante el envío de correo a través de nuestros sistemas internos, en cuanto inicie la atención del requerimiento. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos mencionados anteriormente, Izipay, en un plazo de cinco (5) días hábiles contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio. La persona que realiza la solicitud tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para subsanarlas. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación, se tendrá por no presentada la solicitud.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, Izipay podrá requerir, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla.

En un plazo de diez (10) días hábiles de recibido el requerimiento, contado desde el día siguiente de la recepción del mismo, el titular de datos personales acompañará la documentación adicional que estime pertinente para fundamentar su solicitud. En caso contrario, se tendrá por no presentada dicha solicitud.

5. Costo de trámite de solicitud

El ejercicio de sus derechos ARCO no tiene costo alguno. La solicitud y el trámite son gratuitos.



6. Forma de respuesta

izipay dará respuesta en la forma y plazos descritos en el presente Manual, los cuales respetan lo establecido en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales. Serán respondidas todas las solicitudes, independientemente de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en el banco de datos personales.

izipay, en su respuesta, se referirá únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud. Tanto la solicitud por parte del titular de los datos personales, así como la respuesta por parte de izipay debe ser presentada en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso.



7. Derechos a ejercitar parte del Titular de los Datos Personales

Los derechos ARCO son los derechos que tiene el titular de datos personales frente al titular del banco de datos o al encargado del tratamiento de sus datos. El nombre ARCO proviene de los derechos contemplados en este conjunto: derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de cancelación (también conocido como derecho de supresión), derecho de oposición, derecho de revocación y derecho de información. El contenido de estos derechos es el siguiente:



Derecho de Acceso

El titular de los datos personales tiene derecho a conocer de forma clara, expresa e indubitavelmente con lenguaje sencillo (i) cuáles de sus datos personales son objeto de tratamiento, (ii) la forma en que sus datos fueron recopilados, (iii) las razones que motivaron su recopilación, (iv) a solicitud de quién se realizó la recopilación, (v) así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de dicha información.

Derecho de Información

El titular de los datos personales tiene derecho en vía de acceso, a que se le brinde toda la información señalada en el artículo 18 de la Ley de Protección de Datos Personales. Ello implica el derecho a ser informada en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.

Derecho de Portabilidad

Es una manifestación del derecho de acceso. A partir de este derecho, toda persona está facultada a solicitar los datos que sobre sí mismo haya facilitado a un responsable o titular de banco de datos, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable o titular de banco de datos personales.

Derecho de Rectificación

Es derecho del titular de datos personales que se modifiquen sus datos en tanto estos resulten ser inexactos, erróneos o falsos.

Derecho de Actualización

El titular de los datos personales tiene derecho, en vía de rectificación, a actualizar aquellos datos que han sido modificados a la fecha del ejercicio del derecho.

Derecho de Inclusión

El titular de los datos personales tiene derecho, en vía de rectificación, sus datos sean incorporados a un banco de datos personales, así como que al tratamiento de sus datos personales se incorpore aquella información faltante que la hace incompleta, omitida o eliminada en atención a su relevancia para dicho tratamiento.

Derecho de Cancelación o Supresión

El titular de los datos personales puede requerir la cancelación o supresión de sus datos personales que hayan sido recopilados cuando ya no sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual se recopilaron, cuando se haya revocado el consentimiento, cuando hubiere vencido el plazo para su tratamiento y en los demás casos en los que estos no estén siendo tratados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento. El ejercicio del derecho de cancelación o supresión puede referirse a todos los datos personales del titular contenidos en un banco de datos personales o solo a una parte de ellos.

Derecho de Oposición

El titular de los datos personales tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales o a que se cese el mismo cuando no hubiere dado su consentimiento para su recopilación por haber sido tomados de fuente de acceso al público, así como cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal, incluso cuando hubiera prestado consentimiento.

Derecho de Revocación

El titular de los datos personales tiene derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, sin que requiera expresar una justificación y sin que le atribuyan efectos retroactivos.

8. Respuesta a la solicitud

Los plazos de atención de estas Solicitudes se computarán desde que la Solicitud haya sido debidamente presentada. Así, los plazos máximos de atención son los siguientes:

Derecho de Acceso

El plazo máximo para la respuesta por parte de Izipay ante el ejercicio de derecho de acceso será de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales. Si la solicitud fuera estimada, Izipay procederá a emitir al solicitante la información solicitada.

Derecho de Información

El plazo máximo para la respuesta por parte de Izipay ante el ejercicio de derecho de información será de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.

Derecho de Portabilidad

El plazo máximo de respuesta de Izipay será de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

Derecho de Rectificación, Actualización e Inclusión

Tratándose del ejercicio de estos derechos, el plazo máximo de respuesta de Izipay será de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

Derecho de Cancelación o Supresión, Oposición y Revocación.

Tratándose del ejercicio de estos derechos, el plazo máximo de respuesta de Izipay será de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

9. Ampliación de Plazos

Salvo el plazo establecido para el ejercicio del derecho de información y de revocación, los plazos para la respuesta o la atención de los demás derechos podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias así lo justifiquen.

La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretende ampliar.



10. Instancia Administrativa – Dirección General de Protección de Datos Personales

En caso la respuesta sea total o parcialmente negativa por parte de izipay y ésta no esté debidamente justificada, al titular de los datos personales le asiste el derecho para recurrir a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) en vía de reclamación, en los términos establecidos por Ley, para ejercer sus derechos ARCO.

Para ser atendido por la DGPDP e iniciar el procedimiento de tutela por parte de ella, el titular de los datos personales deberá, obligatoriamente, haber recurrido primero ante izipay y haber obtenido de su parte una respuesta total o parcialmente negativa en los plazos previstos e indicados en este Manual, toda vez que es requisito indispensable que, para solicitar tutela ante la DGPDP, se haya presentado previamente la solicitud al titular del banco de datos personales.

izipay

izipay.pe