Resumo da
Política de Segurança Cibernética

Público Geral – Site

O PayPal Brasil mantém um Programa de Segurança Cibernética estruturado para proteger os dados de seus clientes, garantir a integridade de seus sistemas e assegurar a continuidade dos serviços de pagamento prestados.

Nosso Programa está alinhado às normas do Banco Central do Brasil, incluindo a Resolução BCB nº 85/2021, e fundamentado em padrões internacionais reconhecidos de segurança da informação, como NIST, ISO 27001 e PCI DSS.

No PayPal, segurança não é um recurso adicional — é um compromisso permanente e um pilar fundamental da experiência que oferecemos aos nossos clientes, constituindo elemento central da nossa governança corporativa e da nossa estrutura de gestão de riscos.

1. Princípios de Segurança

Nossa atuação é guiada pelos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Isso significa proteger dados contra acessos não autorizados, garantir que as informações não sejam alteradas de forma indevida e assegurar o funcionamento contínuo e confiável de nossos serviços.

Adotamos uma abordagem em múltiplas camadas de proteção, baseada na integração de tecnologia, processos robustos e pessoas capacitadas, com monitoramento contínuo e melhoria permanente para reduzir riscos e fortalecer nossa postura de segurança.

2. Proteção de Dados e Informações

O PayPal Brasil protege dados pessoais e financeiros por meio de controles proporcionais à sensibilidade das informações tratadas e à natureza dos serviços prestados.

São implementadas medidas para prevenir acessos não autorizados, uso indevido de informações, vazamento ou exposição de dados e alteração ou destruição indevida de informações.

Os dados são protegidos durante todo o seu ciclo de vida, desde sua coleta e processamento até o armazenamento, a transmissão e o descarte seguro, em conformidade com padrões de mercado e regulamentações aplicáveis.

3. Monitoramento Contínuo e Prevenção de Ameaças

Mantemos monitoramento contínuo e estruturado do nosso ambiente tecnológico para identificar vulnerabilidades, comportamentos anômalos, tentativas de fraude e ameaças cibernéticas emergentes, possibilitando prevenção, mitigação e resposta tempestiva a riscos.

Esse monitoramento permite atuação preventiva e resposta ágil a eventos que possam impactar nossos clientes ou a continuidade dos nossos serviços.

Também realizamos avaliações periódicas de risco e testes de segurança para assegurar a efetividade dos controles implementados e promover a melhoria contínua do nosso ambiente de proteção.

Este documento constitui o Resumo da Política de Segurança Cibernética do PayPal Brasil, aprovada pela Diretoria em 25 de fevereiro 2026.

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800-047-4482, disponível 24h por dia, sete dias por semana. Para deficientes auditivos/fala, entre em contato conosco pelo telefone 0800-729-7252. Caso já tenha entrado em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente e a solução apresentada não tenha sido suficiente, você pode ligar para a Ouvidoria do PayPal, pelo 0800-047-4224. O serviço está disponível de segunda à sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados.

4. Gestão de Incidentes de Segurança

O PayPal Brasil possui processos formais para identificar, classificar e responder a incidentes de segurança, com foco na contenção e mitigação de impactos, na restauração segura das operações e no cumprimento das obrigações regulatórias de comunicação ao Banco Central do Brasil e aos seus clientes, quando aplicável.

A classificação dos incidentes considera, entre outros fatores, o impacto aos clientes, a gravidade da interrupção operacional, as implicações regulatórias e os potenciais efeitos sobre a estabilidade do sistema financeiro.

5. Continuidade e Resiliência

Mantemos planos estruturados de continuidade de negócios e recuperação de desastres para assegurar que nossos serviços possam ser restabelecidos de forma segura, ordenada e eficiente diante de eventos inesperados, interrupções operacionais ou incidentes relevantes.

Esses planos contemplam a priorização de serviços essenciais, a coordenação entre equipes especializadas e a adoção de medidas para minimizar impactos aos clientes.

Realizamos testes periódicos e revisões programadas desses planos para validar sua efetividade, incorporar aprendizados e promover seu aprimoramento contínuo, reforçando a resiliência do nosso ambiente operacional.

6. Gestão de Fornecedores e Serviços Terceirizados

O PayPal Brasil adota critérios rigorosos para a seleção, contratação e supervisão de fornecedores, especialmente aqueles que processam dados ou prestam serviços tecnológicos relevantes para suas operações.

Antes da contratação, realizamos avaliações estruturadas de risco para verificar a capacidade do fornecedor de proteger informações, cumprir leis e regulamentações aplicáveis e manter padrões adequados de segurança, governança e continuidade operacional.

Durante toda a vigência contratual, os fornecedores são monitorados periodicamente, com reavaliações proporcionais ao nível de risco envolvido e à criticidade dos serviços prestados.

Os contratos celebrados incluem cláusulas específicas relacionadas à proteção de dados, controles de acesso, segregação de informações, obrigações de notificação de incidentes e cumprimento das exigências regulatórias do Banco Central do Brasil.

Na contratação de provedores de serviços de processamento de dados, armazenamento de dados ou computação em nuvem, o PayPal Brasil observa integralmente os critérios estabelecidos pelo Banco Central do Brasil. Isso inclui a definição prévia dos países e das regiões onde os dados poderão ser armazenados, processados ou gerenciados, assegurando que tais atividades ocorram exclusivamente em localidades permitidas pela regulamentação aplicável e, quando exigido, devidamente autorizadas ou comunicadas à autoridade reguladora

7. Governança e Supervisão

O Programa de Segurança Cibernética do PayPal Brasil é sustentado por governança ativa da Alta Administração, que aprova os recursos necessários e recebe reportes periódicos sobre sua evolução, riscos relevantes, incidentes, planos de ação e iniciativas de aprimoramento.

A supervisão técnica e independente é conduzida pelas funções de segurança da informação e pelas instâncias de controle e auditoria, assegurando monitoramento contínuo, avaliação de riscos e conformidade regulatória.

Este documento constitui o Resumo da Política de Segurança Cibernética do PayPal Brasil, aprovada pela Diretoria em 25 de fevereiro de 2026.

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800-047-4482, disponível 24h por dia, sete dias por semana. Para deficientes auditivos/fala, entre em contato conosco pelo telefone 0800-729-7252. Caso já tenha entrado em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente e a solução apresentada não tenha sido suficiente, você pode ligar para a Ouvidoria do PayPal, pelo 0800-047-4224. O serviço está disponível de segunda à sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados.

O Programa também é submetido a auditorias internas regulares, realizadas de forma independente conforme o plano anual de auditoria aprovado pela Diretoria. Essas auditorias têm como objetivo avaliar a conformidade dos controles implementados, verificar sua efetividade e identificar oportunidades de melhoria.

Anualmente, é elaborado relatório sobre a implementação do Plano de Ação e Resposta a Incidentes — incluindo a avaliação da eficácia dos controles, os principais eventos de segurança ocorridos, os resultados de testes de continuidade e as medidas de aprimoramento adotadas — o qual é apresentado à Diretoria do PayPal Brasil.

Esse conjunto de governança, supervisão, auditoria e reporte reforça nosso compromisso com transparência, responsabilidade e melhoria contínua na proteção dos dados e dos serviços oferecidos aos nossos clientes.

8. Conscientização e Responsabilidade Compartilhada

A segurança cibernética depende também de comportamento responsável. Por isso, promovemos treinamentos periódicos obrigatórios para nossos colaboradores e orientamos nossos clientes sobre boas práticas de segurança no uso de produtos e serviços digitais.

9. Compromisso com a Confiança

O PayPal Brasil reconhece que a confiança é um dos principais pilares da relação com seus clientes. Por isso, investimos continuamente na evolução de nossos controles, na prevenção de riscos e na proteção das informações, mantendo alinhamento com as melhores práticas de mercado e com as exigências regulatórias aplicáveis.