

Política de Privacidad Integral

Sociedad Internacional de Servicios, Sociedad Anónima (SOINSA) (el “Responsable”), con domicilio en 16 Calle 0-55, Zona 10, Nivel 15, Edificio Torre Internacional, en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, en términos de y cumplimiento a lo establecido en la Legislación Local (en adelante, la “Normatividad Aplicable”), publica y hace de su conocimiento el presente aviso de privacidad (el “Aviso de Privacidad”).

I. ¿Qué información recopilamos?

El Responsable le informa que recaba sus datos personales y, en su caso financieros, que nos proporciona como consecuencia del uso del servicio del Responsable, para los fines que se describen en la Sección II (*¿Para qué utilizamos su información?*), consistentes en: su nombre, edad, fecha de nacimiento, estado civil, género, nacionalidad, información demográfica, ocupación, dirección, número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico, aquellos que vengan en identificaciones oficiales (tales como documento de identidad, licencia de conducir, pasaporte y/o visa), el número de identificación tributaria, en su caso, (en adelante, los “Datos Personales”), así como aquella información personal derivada de transferencias de dinero, pagos de facturas, programas de membresía o de lealtad, del uso histórico de los servicios y/o de sus preferencias de publicidad generada o recabada en virtud de la relación entre el Responsable y Usted (la “Información Personal Generada”).

Asimismo, los Datos Personales recabados por el Responsable incluyen los siguientes datos personales sensibles: (i) información biométrica, tales como configuración facial, prueba de vida, huellas dactilares y grabación de video/audio; e (ii) información financiera.

El Responsable podrá recopilar sus Datos Personales de manera indirecta o mediante fuentes de acceso público o transferencias, así como cuando Usted: (i) le solicite enviar o recibir dinero; (ii) use, solicite o contrate cualquiera de sus productos o servicios; (iii) le envíe información personal a en relación con o a través de solicitudes, formularios y/o por otros medios; (iv) utilice o visite sus sitios web en línea y/u otros a través de la red mundial denominada “Internet”; (v) se registre para alertas de correo electrónico, mensaje de texto o similares, o comunicaciones de marketing, o se afilie a su programa de fidelidad; (vi) se registre en alguno de nuestros programas de lealtad, fidelidad o similares, de haberlos, o participe en una de sus promociones; y/o (vii) utilice su aplicación móvil (incluyendo el llenado de cualesquier solicitudes y/o formularios, o el uso y/o contratación de productos o servicios, a través de la misma), según sea el caso. Asimismo, el Responsable recopila información sobre su actividad en línea a través de la red mundial denominada “Internet”, según se detalla en la Sección VI (Uso de cookies y otras tecnologías de la información) del presente Aviso de Privacidad.

En la prestación de nuestros servicios, recopilamos cierta información personal de carácter no público: (i) Datos personales de terceros que Usted proporciona a fin de que podamos facilitar las transferencias de fondos, tales como el nombre completo, la dirección física, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono particular o móvil de su receptor. Sin embargo, no tendremos comunicación alguna con su beneficiario, excepto que llegará a ser necesario para completar una transacción. Esta información se utiliza con el único propósito de poder prestar de manera óptima los servicios del Responsable; (ii) Información que obtengamos legalmente de tercero, como servicios de verificación de identidad, servicios de bases de datos electrónicas y agencias de informes crediticios, en su caso; (iii) Información que obtengamos de Usted de manera indirecta, como información sobre el hardware y el software que utiliza al acceder a los servicios del Responsable, su dirección IP y las páginas a las que acceda y otros sitios que visita antes de acceder al servicio del Responsable.

En la recolección y tratamiento de sus Datos Personales y la Información Personal Generada, el Responsable cumple con todos los principios estipulados en la Normatividad Aplicable: licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Para ayudar a proteger sus Datos Personales y la Información Personal Generada del acceso y uso no autorizados, el Responsable se esfuerza para utilizar medidas de seguridad razonables. Estas medidas pueden incluir precauciones físicas, tecnológicas y de procedimiento, tales como protecciones o barreras informáticas, archivos con acceso restringido e instalaciones seguras. Asimismo, el Responsable se esfuerza en limitar el acceso a sus empleados, agentes y/o representantes a los Datos Personales, Datos Personales Sensibles y la Información Personal Generada que necesitan saber. No obstante, lo anterior, a pesar de los esfuerzos del Responsable, terceros podrían interceptar o acceder a sus Datos Personales e Información Personal Generada de manera ilegal, o a transmisiones enviadas al Responsable, o podrían erróneamente darle instrucciones para revelarles sus Datos Personales e Información Personal Generada mientras se hacen pasar por el Responsable, sus empleados, agentes y/o representantes, o dándole información equivocada acerca de sus servicios. Siempre tenga cuidado y buen juicio al enviar dinero y al utilizar la red mundial denominada "Internet" y/o tecnologías móviles o inalámbricas.

II. ¿Para qué fines utilizamos su información?

Los Datos Personales que se recaban y la Información Personal Generada, en su caso, se utilizarán con la finalidad de que el Responsable:

- i. Proporcione, entregue y ayude a proveer, administrar y ofrecer sus productos y servicios (incluyendo transferencias de dinero, programas de lealtad o fidelidad, y otros productos o servicios);
- ii. Verifique la información que Usted proporciona con el fin de efectuar, administrar y ejecutar las transacciones, o confirmar su elegibilidad para cualquiera de los servicios o productos ofrecidos por el Responsable
- iii. Verifique su identidad y mantenga sus registros actualizados conforme a la última información disponible para el Responsable;
- iv. Cumpla con las obligaciones legales, reglamentarias y normativas a su cargo, incluyendo la respuesta a órdenes de la autoridad judicial o administrativa, e investigaciones relacionadas con la prevención e identificación de cualquier actividad ilegal o ilícita, tales como fraude, lavado de dinero y financiamiento de actividades ilícitas;
- v. Considere y analice su solicitud y verifique su idoneidad y elegibilidad para ser un Agente y/o Persona Jurídica Coadyuvante si Usted envía la solicitud para convertirse en un Agente y/o Persona Jurídica Coadyuvante del Responsable; y
- vi. Lleve a cabo cualquier actividad que se encuentre prevista en la Ley, el Reglamento y/o cualquier otra ley, reglamento, normatividad y/o regulación secundaria aplicable.

Asimismo, los Datos Personales que se recaban y la Información Personal Generada, en su caso, se utilizarán para los siguientes fines adicionales, mismos que no son necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted:

- a. Ayudar a mejorar y desarrollar servicios y productos, y el negocio en general, del Responsable;
- b. Para solucionar problemas de los productos y servicios;
- c. Enviarle comunicaciones comerciales o con fines publicitarios, y mantenerlo informado acerca de los productos y servicios, programas de lealtad, fidelidad o similares del Responsable; y
- d. Permitirle recibir una mejor experiencia en el uso de los sitios web o aplicaciones móviles o informáticas del Responsable, incluyendo para almacenar sus nombres de usuario, contraseñas y otra información, y actividad de seguimiento en dichos sitios web o

aplicaciones; para comprender mejor la eficacia de las campañas de promoción y publicidad del Responsable; para determinar si Usted llegó al sitio web o aplicación del Responsable por un banner publicitario o un sitio web o aplicación afiliado; para entregar información específica y dirigida a Usted con base en sus intereses en otros sitios web o aplicaciones; para determinar si Usted ha tomado alguna acción derivada de los mensajes promocionales del Responsable; y para mejorar el desarrollo y funcionamiento de los sitios web o aplicaciones móviles o informáticas del Responsable.

Es importante que Usted tenga conocimiento de que el Responsable es un ente que en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo debe cumplir con la normativa guatemalteca.

En caso de que Usted en el ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, decida no brindar su consentimiento para la recolección de los Datos Personales, debe tener presente que se podría presentar una imposibilidad material para la ejecución del servicio.

III. ¿Con quién compartimos su información?

Los Datos Personales que Usted está proporcionando y/o la Información Personal Generada podrá ser transferida por el Responsable de manera nacional o internacional a sociedades matrices, subsidiarias o afiliadas del Responsable, o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas, y para los fines detallados en la Sección II (*¿Para qué utilizamos su información?*) del presente Aviso de Privacidad, así como a terceros, siempre y cuando su transferencia sea necesaria para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted.

Compartiremos sus datos personales con terceros únicamente de las maneras en que se describen en este Aviso. No vendemos ni alquilamos la información que recopilamos a terceros para fines promocionales. Las empresas con quien compartiremos su información están autorizadas a utilizar la información que permita su identificación personal únicamente cuando sea necesario para prestarnos sus servicios.

Ahora bien, podremos compartir información sobre Usted (incluida la información personal de carácter no público) con:

- i. Proveedores externos de servicios bajo contrato con el Responsable que nos apoya con nuestras operaciones comerciales, tales como procesamiento de transacciones, prevención de fraude, mercadeo, investigación de mercado y autenticación de la información proporcionada. Se les prohíbe a estos terceros el uso de su información para sus propios fines comerciales independientes.
- ii. Las autoridades de orden público, los funcionarios gubernamentales u otros terceros, pero únicamente: (a) en relación con una solicitud formal, citación, orden judicial o procedimiento legal similar; y (b) cuando consideramos de buena fe que la divulgación es necesaria para cumplir con la ley, evitar daños físicos o pérdidas financieras, informar sospechas de actividad ilegal, ilícita o para investigar violaciones a nuestros Términos y Condiciones.
- iii. Otros terceros a los que Usted les otorgue consentimiento o acerca de los cuales proporcione instrucciones, lo que puede incluir que Usted autorice la vinculación de cuentas a un servicio, cuenta o plataforma de terceros.

En caso de llevarse a cabo transferencias a terceros que no sean necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre el Responsable y Usted, ya sean nacionales o internacionales, se le informará previamente para que tenga la opción, en su caso, de no otorgar su consentimiento para llevarlas a cabo, informándole acerca de los Datos Personales y/o Información Personal Generada que serán transferidos, sus finalidades y el tipo, categoría o sector

de actividad a que pertenezcan los terceros a quienes se pretende transferir dichos Datos Personales y/o Información Personal Generada.

IV. ¿Cómo puede usted limitar el uso o divulgación de sus datos personales?

Si no está de acuerdo en que sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada se utilice para finalidades distintas a aquéllas que son necesarias para la relación jurídica entre el Responsable y Usted, le pedimos que lo haga saber por escrito al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio: en 16 Calle 0-55, Zona 10, Nivel 15, Edificio Torre Internacional, en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, o al correo agentes@pakowallet.com. En caso de que el presente Aviso de Privacidad no se le haya entregado de manera directa o personal, Usted tendrá 5 (cinco) días hábiles a partir de que éste se le dé a conocer para que, de ser el caso, manifieste su negativa por escrito a la dirección o correo electrónico antes mencionados para el tratamiento de sus Datos Personales con respecto a las finalidades que no son necesarias, ni dieron origen a la relación jurídica con el Responsable.

La negativa para el uso de sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada para finalidades distintas a aquéllas que son necesarias para la relación jurídica entre el Responsable y Usted, no será motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con el Responsable, salvo que se trate de datos que el Responsable está obligado legalmente a recopilar.

Solo conservaremos sus Datos Personales y/o la Información Personal Generada durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines para los que los recopilamos, incluido el fin de satisfacer cualquier requisito legal, contable o de informes.

V. ¿Cómo puede usted acceder, rectificar o cancelar sus datos personales u oponerse a su uso, y/o revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de los mismos?

Usted, como titular de los Datos Personales, podrá en cualquier momento ejercitar sus derechos de acceso (conocer qué Datos Personales tiene el Responsable de usted, para qué los utiliza y las condiciones del uso que les da), rectificación (solicitar la corrección de sus Datos Personales en caso de que estén desactualizados, sean inexactos o incompletos), cancelación (que el Responsable elimine sus Datos Personales de sus registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Normatividad Aplicable) y/u oposición (oponerse al uso de sus Datos Personales para fines específicos) (conocidos como derechos "ARCO"), mediante solicitud que haga por escrito (la "[Solicitud ARCO](#)") al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio en 16 Calle 0-55, Zona 10, Nivel 15, Edificio Torre Internacional, en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, o al correo electrónico: agentes@pakowallet.com.

Asimismo, Usted podrá revocar el consentimiento que Usted haya otorgado al Responsable para el tratamiento de sus Datos Personales en los términos de este Aviso de Privacidad. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos el Responsable podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal el Responsable requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, Usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que el Responsable no podrá seguir prestando el servicio o productos que le solicitó, o la conclusión de su relación con el Responsable. La solicitud de revocación de consentimiento de tratamiento de Datos Personales (la "[Solicitud de Revocación](#)") se deberá realizar por escrito al Departamento de Cumplimiento del Responsable, con domicilio en 16 Calle 0-55, Zona 10, Nivel 15, Edificio Torre Internacional, en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, o al correo electrónico: agentes@pakowallet.com.

La Solicitud ARCO y la Solicitud de Revocación, según sea el caso, deberán: (i) contener por lo menos el nombre del titular de los Datos Personales y su domicilio completo con el objeto de comunicarle la respuesta a dicha solicitud; (ii) acompañar documentos que acrediten la identidad del titular de los Datos Personales o, en su caso, la representación legal del titular de los Datos Personales, (iii) contener la descripción clara y precisa de los Datos Personales de los que solicita su acceso, rectificación, cancelación u oposición, o de los cuales solicita revocar su consentimiento en su tratamiento; y (iv) en su caso, los elementos o documentos en donde pueden constar los Datos Personales.

Adicionalmente, en el caso de solicitudes de rectificación de Datos Personales, éstas deberán incluir las modificaciones a ser realizadas y acompañar la documentación que sustente la petición; y en el caso de solicitudes de revocación del consentimiento, deberá informarse de manera clara que Usted revoca el consentimiento para utilizar sus Datos Personales tratados por el Responsable y, en su caso, incluir las razones de la revocación.

A partir de la recepción de la Solicitud ARCO o la Solicitud de Revocación, el Departamento de Cumplimiento del Responsable, tendrá un plazo de 20 (veinte) días hábiles para informar a Usted sobre la ampliación del plazo por una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso conforme a la Normatividad Aplicable, o darle a conocer la resolución adoptada, ya sea por escrito o por correo electrónico.

De resultar procedente la Solicitud ARCO o la Solicitud de Revocación, según sea el caso, el Responsable la hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya comunicado la resolución a que se refiere el párrafo inmediato anterior, plazo que se podrá ampliar por una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

VI. Uso de Cookies y Otras Tecnologías de la Información

El Responsable y sus proveedores de servicios podrán utilizar tecnologías de Internet tales como *cookies* u *web beacons* (contadores de visitantes) a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de la red mundial denominada "Internet", así como brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página y utilizar nuestras aplicaciones tecnológicas o móviles. Asimismo, dichas tecnologías son utilizadas por el Responsable para recopilar información de su computadora y de su dispositivo móvil, incluyendo el dominio y el host que utiliza para acceder a la red mundial denominada "Internet"; la dirección IP (*Internet Protocol*) de su dispositivo; geolocalización del dispositivo móvil y otra información de y sobre su dispositivo (tales como las características del dispositivo, configuración, aplicaciones, información almacenada y uso) y portador; el software del navegador y sistema operativo que utiliza; sitios web que ha visitado; perfil social e información de la red; la fecha y hora de acceso al sitio web del Responsable; la dirección de Internet que utiliza para acceder de manera indirecta (es decir, a través de un vínculo) al sitio web del Responsable cuando nos visita y la información de *cookies*.

La información anteriormente mencionada será utilizada y podrá ser transmitida por el Responsable para los fines, con las personas y en los casos descritos en las [Secciones II](#) (*¿Para qué utilizamos su información?*) y [III](#) (*¿Con quién compartimos su información?*) del presente Aviso de Privacidad.

El Responsable ha diseñado su sitio web y aplicaciones para que Usted pueda administrar las *cookies* o herramientas tecnológicas similares. El Responsable sólo leerá o escribirá *cookies* en base a su nivel de preferencia; en el entendido, sin embargo, de que las *cookies* almacenadas antes de que cambie su nivel de preferencia se mantendrán en su dispositivo y para eliminarlas será necesario que acceda a la configuración y funciones propias de su navegador. No obstante, le pedimos tomar en cuenta que, si desactiva todas las *cookies* en su navegador, las características del sitio o aplicación del Responsable podrían verse limitadas, afectando la capacidad para completar

su transacción. Usted puede utilizar la herramienta de elección de cookies que viene integrado por default en el browser que utilice para acceder a la aplicación del Responsable.

Si Usted lo solicita, el Responsable le proporcionará soporte para la solución de problemas relacionados con el uso de la aplicación del Responsable, incluido el uso o la desactivación de *cookies*, a través de nuestro call center, para comunicarse con ellos favor de marcar al teléfono +(502) 2410-1051, o enviar un correo electrónico a: agentes@pakowallet.com.

VII. Cambios al Presente Aviso de Privacidad

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, reglamentarios o normativos, de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas y políticas de privacidad, de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas, por lo que el Responsable se reserva el derecho de modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento.

En caso de que se realice cualquier modificación, cambio o actualización al presente Aviso de Privacidad, el Responsable lo notificará mediante la publicación de un aviso en el sitio web del Responsable, o mediante el envío del nuevo aviso de privacidad o los cambios correspondientes, a elección del Responsable, a la dirección de correo electrónico que Usted le haya proporcionado al Responsable.

VIII. Seguridad

Empleamos estándares aceptados por la industria para proteger la información que nos envía.

Hemos implementado la tecnología de cifrado de capa de puertos seguros (SSL, por sus siglas en inglés) para proteger su información confidencial, que se transmite al hacer uso de los servicios del Responsable. También requerimos un nombre de usuario y contraseña por cada usuario que quiera acceder a los servicios del Responsable. Sin embargo, ningún método de transmisión por Internet o método de almacenamiento electrónico es 100% seguro. Por lo tanto, no podemos garantizar su seguridad absoluta.

Si tiene alguna pregunta sobre la seguridad de nuestros servicios, puede comunicarse con nosotros escribiendo a: agentes@pakowallet.com.

IX. Enlaces a Sitios de Terceros

La prestación de los servicios del Responsable puede incluir enlaces a otros sitios web cuyas prácticas de privacidad pueden diferir de aquellas establecidas por el Responsable. Si envía datos personales a cualquiera de estos sitios, su información se registrará por las políticas de privacidad de ellos. Le alentamos a que lea detenidamente la política de privacidad de cualquier sitio que visite.

X. Acuerdo Total

Usted, como titular de los Datos Personales, manifiesta haber leído y estar de acuerdo con los términos y condiciones del presente Aviso de Privacidad, mismo que fue puesto a su disposición, y que conoce la finalidad de la recolección y tratamiento de sus Datos Personales y la Información Personal Generada, así como el procedimiento para el ejercicio de sus Derechos ARCO y la revocación de su consentimiento.