



POLITICA DE PRIVACIDAD

NOS COMPROMETEMOS A

Mantener tus datos personales seguros y privados en todo momento.

Nunca vender o proporcionar tus datos personales.

Tipos de Datos que recopilamos	Detalles
Información que tú nos proporcionas	<p>Recopilamos información que proporciona cuando:</p> <p>Registras/Completa campos o formularios</p> <p>Apertura una cuenta o utiliza uno de nuestros servicios</p> <p>Participa en promociones y/o concursos</p> <p>Habla con un miembro del equipo de atención al cliente o redes sociales (Mediante el teléfono o chat con agente)</p> <p>Se pone en contacto con nosotros por otros</p> <p><u>La siguiente información es recopilada:</u></p> <p>Tu nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de DNI y</p> <p>Dirección de correo electrónico, número de teléfono y datos del dispositivo que usa (por ejemplo, Modelo del dispositivo, versión de _____)</p> <p>Tu información de registro</p> <p>Los datos de tu Tarjeta recargable, como el número de tarjeta, el código de sucursal etc.</p> <p>Los datos de tus tarjetas de débito y crédito que utiliza para cash-in(u otras tarjetas de débito o crédito que haya registrado con nosotros): Número de tarjeta, Fecha de caducidad y el CVC (los tres últimos dígitos del número que están atrás de tu tarjeta)</p> <p>Copias de tus documentos de identificación (por ejemplo, DNI o pasaporte) y cualquier otra información que nos suministre para demostrar que cumple con los requisitos necesarios para usar nuestra plataforma/servicios</p> <p>Registros de nuestras conversaciones, si nos hemos puesto en contacto con tu persona o usted se ha contactado a nosotros (incluidos registros de llamadas telefónicas)</p>
Información de redes sociales	<p>Ocasionalmente, usaremos información de dominio público acerca de usted desde sitios web o aplicaciones de redes sociales para llevar a cabo la diligencia debida.</p>
Información de fuentes de dominio público	<p>Recopilamos información y datos de contacto de fuentes de dominio público, como historias en redes sociales, registros o directorios en línea y sitios web para llevar a cabo</p>



	comprobaciones mejoradas de diligencia debida, búsquedas de seguridad y comprobaciones KYC.
--	---

Base legal para el uso de tus datos personales

Necesitamos tener una base legal (una razón legal válida) para usar tus datos personales, que será uno de los siguientes supuestos:

- **Cumplir con nuestros contratos y acuerdos con usted**
 Necesitamos ciertos datos personales para prestar nuestros servicios y no podemos prestarlos sin estos datos personales.
- **Obligaciones legales**
 En algunos casos, tenemos la responsabilidad legal de recopilar y guardar tus datos personales, por ejemplo, de acuerdo con las leyes de prevención del blanqueo de capitales debemos conservar cierta información sobre nuestros clientes.
- **Intereses legítimos**
 En ocasiones recopilamos y usamos tus datos personales porque tenemos un motivo legítimo para usarlos, y este motivo se considera razonable en relación con tus derechos humanos y tu libertad.
- **Interés público importante**
 Cuando tratamos tus datos personales o tus datos personales confidenciales (que a veces se denominan datos personales de categoría especial) para cumplir con la normativa gubernamental, como nuestra obligación de apoyarlo si es o se convierte en un cliente vulnerable.
- **Consentimiento**
 Se considera concedido cuando usted acepta que nosotros recopilemos tus datos personales, o tus datos personales confidenciales, cuando, por ejemplo, marca una casilla para indicar tu conformidad con que usemos tus datos personales de cierto modo.

Para qué usamos tus datos	Nuestra base legal para usar tus datos personales
<p>Prestación de nuestros servicios Cuando usted se registra en TENGO o solicita o usa un producto o servicio, nosotros usaremos tus datos personales para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar tu identidad y la de otros titulares de cuentas conjuntas (de 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los contratos y acuerdos celebrados con usted • Intereses legítimos (debemos ser eficientes en la forma en la que cumplimos con nuestras obligaciones y deseamos brindarle buenos productos y servicios)



<p>acuerdo con nuestro proceso KYC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decidir si aprobaremos tu solicitud • Cumplir con nuestras obligaciones legales y contractuales en cuanto a cualquiera de los productos o servicios que utiliza (por ejemplo, realizar pagos a tu cuenta de TENGO y desde esta, retirar efectivo o pagar con tu tarjeta) • Ayudarlo a entender tus hábitos de gastos, cómo usa los productos y servicios de TENGO, y ayudarlo a ahorrar dinero • Cobrar deudas y demás derechos que nos asistan en virtud de los acuerdos celebrados con usted. • Prestarle servicios de atención al cliente. Puede que supervisemos o registremos comunicaciones entre usted y nosotros, incluidas llamadas telefónicas, para mantener registros apropiados, comprobar tus instrucciones, analizar, evaluar y mejorar nuestros servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones legales
<p>Protección contra el fraude</p> <p>Usamos tus datos personales para comprobar tu identidad y protegerlo frente al fraude, cumplir con las leyes de prevención de delitos financieros y confirmar que cumple con los requisitos para usar nuestros servicios. También la usamos para entender mejor tus circunstancias financieras y gestionar los riesgos de fraude relacionados con tu cuenta de TENGO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (para desarrollar y mejorar nuestra gestión de los servicios económicos y cumplir con nuestras responsabilidades legales) • Obligaciones legales
<p>Mercadeo y prestación de servicios y productos que pueden interesarle</p> <p>Usamos tus datos personales para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para personalizar tu experiencia en la app y los mensajes de mercadeo que le enviamos sobre 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (para enviar mercadeo directo, asegurarnos de que nuestro mercadeo directo sea relevante para tus intereses, desarrollar nuestros productos y servicios, y ser eficientes en la forma en la que cumplimos con

<p>nuestros productos y servicios para que sean más interesantes y relevantes para usted (cuando así lo permita la ley), lo cual podría incluir el análisis de cómo usa nuestros productos y servicios, y tus transacciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si está de acuerdo, para ofrecerle información sobre promociones u ofertas de nuestros socios que consideramos podrían ser de tu interés. • Si está de acuerdo, para permitir a nuestros socios y otras organizaciones que le proporcionen información sobre tus productos o servicios. • Para medir o entender la eficacia de nuestros anuncios y actividades de mercadeo, y proporcionarle anuncios pertinentes a usted. • Para pedirte tu opinión acerca de nuestros productos o servicios. 	<p>nuestras obligaciones legales y contractuales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimiento (cuando la ley nos exija obtener tu consentimiento para enviarte mercadeo directo sobre nuestros productos o servicios, o promociones u ofertas de nuestros socios, o para que usted reciba mercadeo de otras organizaciones)
<p>Mantener nuestros servicios en funcionamiento</p> <p>Usamos tus datos personales para gestionar nuestro sitio web y la app de TENGO (que incluye la solución de problemas, análisis de datos, pruebas, investigación, fines de estadísticas y encuestas) y para garantizar que el contenido se presente de la forma más efectiva posible para usted y tu dispositivo.</p> <p>Asimismo, usamos tus datos personales con los siguientes fines:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar tu identidad si se comunica con nuestros equipos de atención al cliente o redes sociales • Permitirle utilizar las funcionalidades interactivas de nuestros servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los contratos y acuerdos celebrados con usted. • Intereses legítimos (para ser eficientes en la forma en la que cumplimos con nuestras obligaciones y nos ceñimos a la normativa que nos rige, y para presentarle el contenido de la forma más eficaz posible) • Consentimiento (cuando así lo requiera la ley)



<ul style="list-style-type: none"> • Avisarle sobre los cambios en nuestros servicios. • Proteger la seguridad de nuestro sitio web y la app de TENGO 	
<p>Ayuda con interacciones sociales</p> <p>Usamos tus datos personales para ayudar en las interacciones sociales a través de nuestros servicios o para añadir funcionalidades extra a fin de ofrecer una mejor experiencia.</p> <p>Por ejemplo, si nos da permiso, usaremos la lista de contactos de tu teléfono para que pueda enviarles pagos o mensajes fácilmente mediante la app de TENGO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (para desarrollar nuestros productos y servicios y para cumplir con nuestras obligaciones con eficiencia) • Consentimiento (para acceder a información guardada en tu teléfono, por ejemplo, los contactos en tu lista de contactos, para localizarle cuando tenga los servicios de ubicación activados)
<p>Prestación de servicios basados en ubicación</p> <p>Si activa los servicios de ubicación en la app de TENGO, usaremos tus datos personales con los siguientes fines:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para brindarle productos y servicios • Para ofrecerle publicidades relevantes (por ejemplo, información sobre comercios cercanos) • Para protegerlo contra el fraude 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los contratos y acuerdos celebrados con usted. • Intereses legítimos (para desarrollar y comercializar nuestros productos y cumplir con la normativa que nos rige) • Consentimiento (para localizarle cuando tenga los servicios de ubicación activados)
<p>Preparación de conjuntos de datos estadísticos anonimizados</p> <p>Preparamos conjuntos de datos estadísticos anonimizados acerca de los patrones de gastos de nuestros clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para realizar previsiones • Para comprender cómo usan los clientes TENGO • Para cumplir con las exigencias y solicitudes gubernamentales <p>Estos conjuntos de datos pueden compartirse a nivel interno o externo con otros, incluso a empresas que no pertenecen a TENGO. Generamos estos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (para llevar a cabo investigación y análisis, por ejemplo, para generar informes e investigación de estadísticas) • Obligaciones legales

<p>informes usando información acerca de usted y otros clientes. La información usada y compartida de esta forma nunca corresponde a datos personales y no servirá para identificarle. Los datos estadísticos anonimizados no pueden vincularse a usted como individuo.</p> <p>Por ejemplo, algunos países tienen leyes que nos exigen informes sobre estadísticas de gastos y cómo entra o sale el dinero de cada país.</p> <p>Proporcionar información estadística anonimizada que explique las amplias categorías de comercios en los que los clientes de TENGO en ese país gastan tu dinero.</p> <p>También facilitaremos información sobre cómo los clientes de TENGO recargan tus cuentas y transfieren dinero. No obstante, no facilitaremos ningún tipo de información sobre el cliente. No será posible identificar a ningún cliente particular de TENGO.</p>	
<p>Mejoras en nuestros productos y servicios</p> <p>Usamos tus datos personales para desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios actuales. Esto nos permite seguir ofreciendo los productos y servicios que desean nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (para comprender cómo usan los clientes nuestros productos, lo que nos permite desarrollar productos nuevos y mejorar los que ya ofrecemos)
<p>Cumplimiento de nuestras obligaciones legales, ejercicio de nuestros derechos y otros usos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para compartirlos con (por ejemplo, autoridades gubernamentales, organismos encargados del cumplimiento de la ley, autoridades fiscales, organismos de prevención del fraude). 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses legítimos (por ejemplo, para defender a TENGO en una reclamación legal) • Interés público importante (si procesamos tus datos personales confidenciales para cumplir con los requisitos legales que se nos aplican) • Obligaciones legales

<ul style="list-style-type: none"> • Si necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales o regulatorias. • En relación con una demanda legal. • Para ayudar a detectar o prevenir delitos <p>En ocasiones, la ley nos exige que proporcionemos información sobre otras personas. Por ejemplo, podríamos pedirle que explique:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tu relación con el titular de una cuenta conjunta o con alguien que transfiere dinero a tu cuenta de TENGO • Cómo obtuvo el dinero la persona que le hizo la transferencia a tu cuenta de TENGO 	
---	--

En ocasiones, lo ayudamos a prestar servicios a clientes. Por ejemplo, prestamos servicios de procesamiento de pagos si usa nuestro producto TENGO Pro. En este caso, usted tiene la responsabilidad de decidir si podremos recopilar los datos personales de tus clientes y cómo deberíamos procesarlos en tu nombre.

¿Toman decisiones automatizadas acerca de mí?

En relación a los productos o servicios de TENGO que utilice, podríamos tomar decisiones automatizadas acerca de usted.

Esto significa que podemos usar tecnología que puede evaluar tus circunstancias personales y otros factores a fin de predecir riesgos o resultados. Esto suele denominarse “elaboración de perfil”. Lo hacemos para asegurar el funcionamiento efectivo de nuestros servicios y para garantizar que las decisiones son justas, consistentes y basadas en información correcta.

Por ejemplo, podríamos tomar decisiones automatizadas acerca de usted:

La apertura de cuentas:

- Comprobaciones en materia de prevención del blanqueo y sanciones, y KYC
- Identificar y abordar las comprobaciones

La detección del fraude:

- Supervisar tu cuenta para detectar fraudes y delitos económicos

La base legal será uno o varios de los siguientes supuestos:

- Cumplir con los contratos y acuerdos celebrados con usted
- Obligaciones legales
- Intereses legítimos (para desarrollar y mejorar nuestra gestión de los delitos económicos y cumplir con nuestras responsabilidades legales)

¿Se usan mis datos personales con fines de mercadeo?

Si se registra en nuestros servicios, y cuando las leyes nacionales lo permitan, supondremos que desea que nos pongamos en contacto con usted mediante correo electrónico, notificación push y mensajes de texto con información sobre productos, servicios, ofertas y promociones que tenemos en TENGO.

Usamos tus datos personales para personalizar los mensajes de mercadeo que le enviamos sobre nuestros productos y servicios para que sean más interesantes y relevantes para usted (cuando así lo permita la ley), lo cual podría incluir el análisis de cómo usa nuestros servicios y tus transacciones.

Usted puede oponerse a la elaboración de perfiles con fines de mercadeo directo. Además, puede ajustar tus preferencias o decirnos que no quiere recibir notificaciones cualquier momento.

No pasaremos tu información a organizaciones fuera del grupo de empresas TENGO para fines de mercadeo sin tu permiso.

Nuestra base legal es:

- Consentimiento (cuando la ley nos exija recabar tu consentimiento)
- Intereses legítimos (para realizar actividades de mercadeo y brindarle información relevante para tus intereses)

¿Se comparten mis datos personales con alguien más?

Empresas del grupo ASTRA de Honduras

Compartimos tus datos personales dentro del grupo de empresas de ASTRA de Honduras con los siguientes fines:

- Para brindarte el mejor servicio
- Para enviarte información sobre los productos y servicios de TENGO que consideramos que podrían interesarte

Otros clientes de TENGO

Le pediremos permiso para sincronizar tus contactos del teléfono móvil. Esto lo ayudará a identificar clientes de TENGO entre tus contactos telefónicos de confianza.

Personas o empresas a las que les transfiere dinero

Cuando realice un pago desde tu cuenta de TENGO, le facilitaremos al destinatario tus datos junto con el pago (por ejemplo, tu nombre y tu # telefono). Esto se debe a que la ley nos exige, como a todas las instituciones de pago, incluir cierta información con los pagos.

Proveedores

La tabla que figura a continuación explica con qué proveedores solemos compartir tus datos personales:

Tipo de proveedor	Por qué compartimos tus datos personales
Proveedores que nos prestan servicios de TI, pagos y entregas	Para ayudarnos a prestarle nuestros servicios
Nuestros socios de servicios financieros y bancarios, y redes de pagos, como Visa	Para ayudarnos a prestarle nuestros servicios, como socios bancarios y de préstamos, intermediarios bancarios y proveedores de servicios de pagos
Proveedores de servicios de atención al cliente, proveedores y desarrolladores de encuestas	Para ayudarnos a prestarle nuestros servicios
Proveedores de servicios de comunicación	Para ayudarnos a enviarle correos electrónicos, notificaciones y mensajes de texto

Por cuestiones legales

De misma forma, podríamos compartir tus datos personales con otras instituciones financieras, autoridades gubernamentales, organismos encargados del cumplimiento de la ley, autoridades fiscales, empresas y organismos de prevención del fraude para verificar tu identidad, brindar protección contra el fraude, cumplir con las leyes impositivas y las leyes de prevención del blanqueo de capitales, entre otras, y confirmar que cumpla con los requisitos para usar nuestros productos y servicios.

Si se detecta fraude, TENGO u otras empresas le podrían negar el acceso a determinados servicios.

Es posible que también necesitemos compartir tus datos personales con otras organizaciones o autoridades:

- Si tenemos que hacerlo en virtud de una ley o normativa.
- Si vendemos nuestra empresa o cartera de crédito.
- En conexión con una investigación criminal o de un fraude.
- Para hacer valer nuestros derechos, y los de los clientes u otros.

- En relación con una demanda legal.

Redes sociales y empresas de publicidad

Cuando usamos redes sociales con fines de mercadeo, es posible que tus datos personales (únicamente tu nombre, tu dirección de correo electrónico y los eventos en la app) se compartan con las plataformas de redes sociales para que estas puedan verificar si usted también tiene una cuenta con ellas. En este caso, podríamos pedir al socio de publicidad o proveedor de redes sociales que:

- Use tus datos personales para enviarte nuestros anuncios, ya que creemos que podría interesarte un nuevo producto o servicio de TENGO.
- No envíe nuestros anuncios, ya que la publicidad alude a un servicio que ya usa.
- Envíe nuestros anuncios a personas que ostenten un perfil similar al tuyo (por ejemplo, si uno de nuestros servicios resulta útil sobre todo para personas con intereses similares a los que aparecen en tu perfil de redes sociales, podríamos pedirle a nuestro socio de publicidad o de redes sociales que envíe nuestros anuncios sobre dicho producto a estas personas).

Podríamos compartir tus datos personales con nuestros socios de publicidad según lo indicado anteriormente, pero los datos personales se procesarán antes de enviarlos. Además, la plataforma de redes sociales donde los compartamos solo podrá usarlos tal y como se describió más arriba.

Nuestra base legal es:

- Intereses legítimos (para garantizar que las publicidades de TENGO sean lo más eficaces posible)

Recuerde que también puede gestionar tus preferencias de mercadeo directamente con el proveedor de redes sociales con el que tenga cuenta.

Cuando usted nos solicita compartir tus datos personales

Cuando usted nos dé instrucciones para compartir tus datos personales con un tercero, puede que lo hagamos. Por ejemplo, puede autorizar a un tercero a actuar en tu nombre (como un abogado, contador o familiar, o un tutor según un poder notarial). Es posible que debamos pedirle una prueba de que el tercero cuenta con autorización válida para representarlo.

Protección de tu información personal

Reconocemos la importancia de proteger y gestionar tus datos personales. Trataremos todos tus datos personales con mucho cuidado y seguridad.

Administramos una variedad de medidas físicas y técnicas para:

- Proteger tus datos personales
- Impedir el acceso no autorizado a tus datos personales

- Asegurarnos de que tus datos personales no se divulguen ni se usen indebidamente

Los datos electrónicos y las bases de datos se guardan en sistemas informáticos seguros, con control sobre el acceso a la información mediante medios físicos y electrónicos. Nuestro personal recibe formación en materia de protección de datos y seguridad de la información. Disponemos de políticas detalladas de seguridad y protección de datos que el personal tiene la obligación de seguir cuando gestionan tus datos personales.

Si utiliza una contraseña para la app de TENGO o nuestro PORTAL, deberá ser confidencial. No la comparta con nadie.

Cuando use nuestros servicios públicos, como nuestras cuentas en redes sociales y el foro de la comunidad TENGO, no comparta datos personales que no desea que otros usuarios vean, recopilen o usen, puesto que esta información estará disponible para el público.

¿Cuánto tiempo guardaremos sus datos personales?

Por lo general, mantendremos tus datos personales durante seis años después de que nuestra relación comercial con usted concluya o durante el período que estipulen las leyes nacionales pertinentes.

Tenemos la obligación de mantener tus datos personales durante este tiempo de acuerdo con las leyes de prevención del blanqueo de capitales. Podemos mantener tus datos personales más tiempo debido a una demanda judicial potencial o en curso, o cualquier otro motivo legal.

¿Cambios acerca del uso de sus datos personales?

Si modificamos la forma en que usamos tus datos personales, actualizaremos esta política y, si resulta apropiado, le informaremos mediante el correo electrónico, la app de TENGO o nuestro sitio web.

¿Usan cookies?

Usamos cookies para analizar cómo usa nuestro sitio web.

También usamos píxeles o balizas web en los correos electrónicos de mercadeo directo que le enviamos. Los píxeles detectan si se entregó y se abrió nuestro correo electrónico, y si se hizo clic en los enlaces que contiene el correo electrónico. También nos permiten recopilar información como tu dirección IP, navegador, tipo de cliente de correo electrónico y otros datos similares. Usamos esta información para medir el rendimiento de nuestras campañas por correo electrónico y para llevar a cabo análisis.

Usted puede controlar si desea recibir correos electrónicos de mercadeo directo a través de la configuración de privacidad de la app de TENGO.