

AVISO DE PRIVACIDAD DE LA BILLETERA SENDWAVE

Vigente a partir de enero de 2026

INTRODUCCIÓN

Su privacidad y la protección de su información personal son extremadamente importantes para nosotros. En Sendwave Costa Rica S.R.L., nos comprometemos a proteger y respetar su privacidad y a tratar su información de manera abierta y transparente.

Esta Política de Privacidad («**Política**») explica, entre otros aspectos, lo que hacemos con su información personal; lo que hacemos para mantenerla protegida; con quién compartimos su información; sus derechos en relación con la información personal que tenemos sobre usted y con quién puede ponerse en contacto para obtener más información. Esta Política complementa nuestra **Política de privacidad global**. En esta Política, las referencias a «**Usted**» y «**Su(s)**» son referencias a los usuarios de nuestras aplicaciones móviles y a los consumidores.

Modificaremos o actualizaremos esta Política con regularidad para que refleje los cambios en nuestras prácticas de tratamiento de información personal o en la legislación aplicable. Le recomendamos leer detenidamente esta Política y consultar esta página con regularidad. Le avisaremos si se producen cambios en su contenido.

Sendwave Costa Rica S.R.L. («ZEPZ», «nosotros», «nos», «nuestro») es un servicio de pagos internacionales que presta servicios de transferencias internacionales de dinero, Billetera Sendwave y remesas. Sendwave Costa Rica es una filial de WorldRemit Limited (registrada en el Reino Unido y sujeta a la regulación de la Autoridad de Conducta Financiera [Financial Conduct Authority]). Nuestro **domicilio social se encuentra en el Edificio 751, calle 7.ª entre las avenidas 7.ª y 9.ª en San José, Costa Rica.**

Sendwave Costa Rica forma parte del **Grupo WorldRemit**. Para consultar la lista de empresas del Grupo WorldRemit, [HAGA CLIC AQUÍ](#).

Nos identificará por nuestras marcas: «**WorldRemit**» y «**Sendwave**».

ACEPTACIÓN DE ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Al marcar la casilla, confirma que acepta esta Política de privacidad, paso necesario para completar el proceso y convertirse en Usuario Registrado. Lea detenidamente esta Política de privacidad antes de marcar la casilla.

REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Los datos que recopilamos son adecuados y no excesivos, teniendo en cuenta el alcance, las finalidades y los servicios que ZEPZ ofrece al Usuario Registrado. Si ha dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos, puede revocarlo en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros en dataprivacy@zepz.io.

CONSECUENCIAS DE NO FACILITAR LOS DATOS

Si no facilita los datos requeridos o deniega el consentimiento para su uso en cualquier momento, ZEPZ no podrá prestarle los distintos servicios disponibles para Usuarios Registrados de la aplicación. Esto incluye la restricción del acceso a su cuenta de Usuario Registrado.

EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA

Usted declara ser quien dice ser y conocer las consecuencias jurídicas que la legislación costarricense impone por hacerse pasar por otra persona. Además, asegura que la información indicada en la aplicación es exacta y asume el deber de actualizarla para que siga siendo clara y exacta en todo momento. En caso de incumplimiento de esta obligación de actualización, exime a ZEPZ de cualquier consecuencia jurídica derivada de estos elementos de autenticidad y exactitud, de conformidad con el principio de calidad de la información contenido en la legislación nacional.

DEFINICIONES

Base de datos: conjunto de datos personales de los Usuarios Registrados, debidamente organizados y utilizados para las finalidades de las que ZEPZ le informa en esta Política de privacidad conforme a las exigencias la legislación en materia de protección de datos aplicable.

Legislación en materia de protección de datos se refiere a la ley de protección de datos de Costa Rica, regulada por la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales n.º 8968 de 7 de julio de 2011 y el Decreto Ejecutivo n.º. 37554-JP de 30 de octubre de 2012 que regula la ley n.º 8968.

Aplicación móvil: Billetera Sendwave

Usuario registrado: cliente/usuario de la Billetera Sendwave

FINALIDAD DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS

Nuestro propósito principal al recopilar información de usuario es proporcionarle una experiencia segura, fácil, eficiente y personalizada, y proporcionar los servicios que Usted nos ha solicitado. También podemos utilizar la información que Usted nos ha proporcionado para garantizar que el contenido de nuestro sitio se presente de la manera más efectiva para Usted y Su computadora o dispositivo.

Utilizamos Su información para los siguientes fines específicos:

- para cumplir con nuestras obligaciones derivadas de cualquier contrato celebrado entre Usted y nosotros o de la legislación aplicable, como las leyes contra el blanqueo de dinero, y para prestarle los servicios de conformidad con nuestros Términos y condiciones y con esta Política;
- para registrar su cuenta;
- cumplir con Su solicitud de Transacción / (Recarga Telefónica);
- enviarle confirmaciones u otras notificaciones;
- notificarle sobre cambios temporales o permanentes en nuestros servicios u otros mensajes relacionados con el servicio;
- ayudarle cuando no se completan las solicitudes en línea;
- prevenir el fraude, el lavado de dinero y cualquier otra actividad ilegal;
- para garantizar que el contenido de nuestro sitio se presente de la manera más efectiva para Usted y para Su computadora;
- promocionar nuestro negocio;
- para enviarle comunicaciones de marketing, siempre que nos haya facilitado sus datos de contacto y que no haya optado por no recibir este tipo de comunicaciones, de conformidad con la Legislación de Protección de Datos;
- administrar nuestro sitio y para operaciones internas, incluyendo solución de problemas, análisis de datos, análisis de perfiles y segmentación, pruebas, investigación, fines estadísticos y de encuestas;
- como parte de nuestros esfuerzos para mantener nuestro sitio, la Aplicación móvil y nuestros servicios seguros;
- para analizar el tráfico web y medir o comprender la eficacia de la publicidad que le ofrecemos a Usted y a otros, y para ofrecer publicidad relevante;
- para publicidad en línea basada en el comportamiento (para obtener más información sobre las opciones publicitarias o para optar por no recibir publicidad basada en los intereses);
- hacer sugerencias y recomendaciones a Usted y a otros usuarios de nuestro sitio acerca de los servicios que puedan interesarle a Usted o a ellos;
- para entrenar, supervisar y evaluar la eficacia de la forma en que le prestamos los Servicios;
- considerar e investigar cualquier inquietud o reclamo que usted pueda tener; y
- para mostrar en nuestro sitio web testimonios personales de consumidores satisfechos, además de otras recomendaciones.

QUÉ DATOS RECOPIAMOS

Podemos recopilar, registrar y utilizar información sobre Usted en forma física y electrónica y conservaremos, utilizaremos y procesaremos estos datos de acuerdo con la Legislación de Protección de Datos aplicable y como se establece en esta Política.

La información personal que recopilamos y usamos puede incluir, entre otras cosas:

- Su nombre completo;
- Su información de contacto, como Su dirección de correo electrónico, dirección postal y número de teléfono o cualquier número de teléfono utilizado para contactarnos;
- Su información demográfica como edad, educación, género e intereses;
- Comprobantes de su identidad (por ejemplo, datos del pasaporte, número de identificación nacional y permiso de conducir);
- El motivo de su transferencia;
- Puede que tengamos información sobre usted que incluya categorías sensibles o especiales de datos personales, como información biométrica (por ejemplo: reconocimiento facial o su imagen en formato de foto o vídeo). Puede que usemos su información biométrica para identificarle cuando abra una cuenta para verificar su identidad durante el proceso de incorporación como parte de nuestras verificaciones de conocimiento del cliente (KYC) o para autenticarle como usuario autorizado para operar una cuenta o para cumplir nuestras obligaciones de AML, detección y prevención del fraude; identificadores únicos, como su nombre de usuario, número de cuenta y contraseña;
- Sus perfiles y publicaciones en cualquier otra aplicación y servicio de redes sociales que proporcionemos o que Usted ponga a nuestra disposición;
- Sus datos de pago y otros datos financieros (por ejemplo, el nombre de su banco o el del proveedor su tarjeta o método de pago y su número de cuenta y código de sucursal), así como sus datos salariales;
- Información sobre Su visita a nuestro sitio web, incluidos los Localizadores de Recursos Uniformes (URL) completos, los clics hacia, a través de y desde nuestro sitio web (incluida la fecha y hora), la duración de las visitas a ciertas páginas, la información de interacción de la página (como el desplazamiento, los clics y el desplazamiento del mouse) y los métodos utilizados para navegar fuera de la página.
- Sus perfiles y publicaciones en cualquier otra aplicación y servicio de redes sociales que proporcionemos o que Usted ponga a nuestra disposición;

- También recopilamos información de Usted en relación con otras personas (por ejemplo, datos de los destinatarios de Sus transferencias de dinero), donde Usted nos proporcione dicha información. Al proporcionarnos esta información, usted nos confirma que ha obtenido todos los permisos necesarios para el uso razonable de esa información para los fines y de la manera descrita en este Aviso, o que de otro modo se le permite proporcionarnos esta información en su nombre. Por favor, asegure también que esas otras personas tengan conocimiento de este aviso y que las disposiciones del mismo se les comuniquen claramente.

RECOPILACIÓN DE OTRA INFORMACIÓN

- Al igual que la mayoría de los sitios web, utilizamos «cookies», SDK y tecnologías similares que nos ayudan a mejorar nuestro sitio y la forma en que se utiliza. Las cookies significan que un sitio web lo recordará. Son pequeños archivos de texto que los sitios web transfieren a su ordenador (o teléfono/tablet). Mejoran el uso y la velocidad del sitio web, por ejemplo, llenando automáticamente su nombre y dirección en los campos de texto.
- Archivos de registro. Además, con respecto a cada una de sus visitas a nuestro sitio, recopilaremos automáticamente cierta información (por ejemplo, tipo de navegador, proveedor de servicios de Internet (ISP), páginas de referencia/salida, sistema operativo, sello de fecha/hora, y/o datos de clics). Podemos combinar esta información de registro recopilada automáticamente con otra información que recopilamos sobre usted.
- Widgets de Redes Sociales. Nuestro sitio web incluye Widgets o Funciones de Redes Sociales, como el botón «Me gusta» de Facebook y el botón de Twitter, que son mini programas interactivos que se ejecutan en nuestro sitio para ofrecer servicios específicos de otra empresa (por ejemplo, mostrar noticias, opiniones, música, etc.). La información personal, como lo es su dirección de correo electrónico, puede ser recopilada a través del widget. También es posible que el widget establezca cookies para permitir su correcto funcionamiento. La información recopilada por este widget se rige por la política de privacidad de la empresa que lo creó.
- Aplicación móvil. Cuando descarga nuestra aplicación móvil, además de la información mencionada anteriormente, recopilaremos automáticamente la información sobre el tipo de dispositivo que Usted utiliza, la versión del sistema operativo e información sobre el sistema y el rendimiento. Es posible que le enviemos notificaciones automáticas ocasionalmente para actualizarle sobre eventos o promociones que podamos estar ejecutando. Si Usted ya no desea recibir este tipo de

comunicaciones, puede desactivarlas en su dispositivo. Para asegurarnos que Usted reciba las notificaciones adecuadas, necesitaremos recopilar cierta información sobre Su dispositivo, como el sistema operativo y la información de identificación de usuario;

- Es posible que recopilemos la información de geolocalización procedente de su dispositivo únicamente cuando el ajuste de geolocalización esté habilitado en su dispositivo. Cuando su geolocalización esté habilitada, sus datos de geolocalización pueden compartirse de conformidad con la sección titulada «Destinatarios de sus datos» que se describe en esta Política de privacidad; y
- Puede que utilicemos el software de análisis de móviles para permitirnos entender mejor la funcionalidad de nuestro Software Móvil en Su dispositivo. Este software puede registrar información como la frecuencia con la que Usted utiliza la Aplicación Móvil, los eventos que ocurren dentro de ella, el uso agregado, los datos de rendimiento y de dónde se descargó la Aplicación Móvil.

DESTINATARIOS DE SUS DATOS

Su información personal es muy importante para nosotros. Sin embargo, hay circunstancias en las que es necesario que compartamos su información para fines comerciales (incluido el funcionamiento de nuestro sitio y nuestra Aplicación móvil, y la prestación de servicios), de conformidad con la legislación aplicable y sujeto a los requisitos profesionales y reglamentarios aplicables en materia de confidencialidad y secreto profesional.

Además, podemos revelar su información personal a:

- **Nuestras filiales.** Compartimos su información con nuestras filiales y otras empresas dentro del grupo de empresas de WorldRemit;
- **para nuestras necesidades internas de negocio, operativas,** de gestión y de servicio;
- **para el cumplimiento, regulación y auditoría** y en relación con las reclamaciones e investigaciones legales, reglamentarias y fiscales;
- **para entender y apoyar a nuestros clientes** y a otras personas que utilizan nuestros servicios, aplicaciones y visitan nuestros sitios; y
- **para enviarle comunicaciones de marketing** cuando haya mostrado interés y no se haya dado de baja de la recepción de comunicaciones de marketing; y
- **Procesadores terceros** que incluyen a las personas con las que hacemos negocios o que nos prestan servicios. Si contratamos a un tercero para procesar su información, el Procesador estará sujeto a obligaciones contractuales vinculantes: sólo utilizará la información personal de acuerdo con nuestras instrucciones previas por escrito, y utilizará medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la

información personal, junto con cualquier requisito adicional. Es posible que revelemos datos para prestar nuestros servicios, responder a los requisitos legales, hacer cumplir nuestras políticas, actuar de enlace con las autoridades judiciales o reguladoras cuando así lo exija la ley aplicable y proteger nuestros derechos y propiedades. Los Procesadores pueden incluir:

- **Agencias de referencia crediticia** u otros proveedores de servicios para verificar Su identidad o la identidad de los destinatarios del dinero transferido a través de nuestros servicios o para cualquier otro propósito relacionado con la prestación de nuestros servicios;
- **Asesores profesionales**, como nuestros auditores y abogados;
- **Empresas que recopilan o analizan información** para ayudarnos a entender cómo se utilizan y desempeñan nuestros servicios, sitios y Aplicaciones móviles, o para personalizar nuestros servicios y promociones, incluso con el fin de permitirnos mejorar los servicios que ofrecemos;
- **Empresas que nos proporcionan asistencia de marketing**, que incluye: la gestión de las operaciones de marketing por correo electrónico, SMS y otros servicios de marketing en Internet o plataformas de redes sociales; la realización de encuestas y otras actividades de opinión; como análisis de la eficacia de cualquier marketing o compromiso con el consumidor que hagamos;
- **Bancos, procesadores de tarjetas de pago** y otros proveedores de servicios que procesan transferencias bancarias, pagos con tarjetas de crédito y débito o que prestan servicios de infraestructura financiera de otro tipo para que podamos prestar nuestros servicios;
- **Nuestros proveedores de servicios**, incluidos aquellos que brindan servicios de alojamiento de datos, servicios de prevención de fraude, servicios de tecnología y herramientas de tecnología que nos permiten monitorear, probar y mejorar nuestros servicios, sitios y Aplicaciones móviles;
- **Compañías a las que hemos indicado que nos presten servicios** para los fines que puedan ser razonablemente determinados a partir de las circunstancias en las que se envió la información;
- **Otras entidades comerciales** en caso de que planeemos fusionarnos con, o ser adquiridos por, o ser invertidos por esa entidad comercial, o si nos sometemos a una reorganización corporativa; y cualquier sucesor en nuestros negocios.
- **Facebook**: podemos compartir con Facebook las acciones que realice en nuestro sitio web, como sus visitas e interacciones en nuestro sitio web, el uso de Facebook Connect y la información recopilada a partir de cookies o tecnologías similares, incluido el píxel de Meta. Esto nos permite medir la eficacia de nuestra publicidad y mejorar nuestras prácticas de marketing, y nos ayuda a ofrecerle publicidad más

relevante para usted y para personas como usted (incluso en redes sociales como Facebook). Para más información, incluida la forma en que Facebook le permite ejercer sus derechos de protección de datos y optar por no ver anuncios en línea basados en intereses, consulte la Política de datos de Facebook. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos que se indican más adelante.

- **Google:** utilizamos Google Analytics, que emplea cookies y tecnologías similares para recopilar y analizar información sobre el uso de los sitios e informar sobre actividades y tendencias. Este servicio también puede recopilar información sobre el uso de otros sitios web, aplicaciones móviles y servicios en línea. Puede obtener más información sobre las prácticas de Google en google.com/policies/privacy/partners. Para desactivar el seguimiento de Google Analytics en todos los sitios web, visite tools.google.com/dlpage/gaoptout.
- **Agencias de prevención de fraude:** cuando tengamos una razón fundamentada para sospechar la existencia de fraude, blanqueo de dinero, financiación del terrorismo o cualquier otra actividad ilícita, podremos, previa solicitud o cuando estemos legalmente obligados a ello, compartir su información personal con las agencias de prevención de delitos y otros terceros, con el fin de detectar, prevenir o denunciar un delito o por haberse producido una infracción real o presunta de cualquier ley o reglamento aplicable. Estos terceros pueden incluir socios comerciales y empresas que nos prestan servicios, cuerpos de seguridad, autoridades reguladoras y supervisoras, y proveedores de servicios de prevención y detección de fraudes. Tenga en cuenta que podemos suspender la actividad de su cuenta o cualquier transacción, denegar el acceso a su cuenta o cancelar cualquier transacción que desee realizar, si creemos que existe un riesgo de actividad ilícita.
- **Agencias públicas:** divulgamos información de cuentas u otra información personal cuando lo consideramos apropiado para cumplir la ley y hacer cumplir nuestras Condiciones generales y cualquier otro acuerdo para proteger los derechos, la propiedad, o la seguridad de ZEPZ, nuestros empleados, consumidores, socios comerciales y público. En estas circunstancias, solo les proporcionaremos la información que necesiten para desempeñar sus funciones.
- **Compañías de investigación.** podemos compartir información personal de manera segura para permitir que las compañías de investigación y los proveedores de comentarios se pongan en contacto con usted directamente en nuestro nombre para obtener sus opiniones o rechazar participar en la investigación o las encuestas.

¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS?

Tomamos todas las medidas razonables para garantizar que su información personal solo se conserve durante el tiempo que sea necesario para los fines establecidos en esta Política. Por lo tanto, sólo conservaremos la información que recopilamos sobre Usted durante el tiempo necesario para los fines expuestos anteriormente, o según sea necesario para cumplir con cualquier obligación legal o reglamentaria a la que estemos sujetos. Esto nos ayudará a revisar regularmente nuestros archivos para verificar que la información sea precisa, necesaria y esté actualizada.

El período durante el cual conservaremos la información sobre Usted variará en función del tipo de información y de los fines para los que la utilizaremos. Por lo general, a menos que la ley aplicable o nuestras obligaciones legales y reglamentarias requieran un período de retención más amplio, conservaremos sus registros durante al menos 6 años después de que usted haya finalizado su relación con nosotros.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

Hemos implementado medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas, y diseñadas para proteger su información personal contra la destrucción accidental o ilegal, la pérdida, la alteración, la divulgación no autorizada, el acceso no autorizado y otras formas ilegales o no autorizadas de Procesamiento, de acuerdo con la ley aplicable.

Desafortunadamente, la transmisión de información a través de Internet (incluso por correo electrónico) no es completamente segura. Aunque haremos todo lo posible por proteger su información personal, no podemos garantizar la seguridad de Sus datos transmitidos a nuestro sitio; y cualquier transmisión es bajo Su propio riesgo. Una vez que hayamos recibido Su información, utilizaremos procedimientos estrictos y funciones de seguridad para intentar evitar el acceso no autorizado.

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Transferencia internacional de su información personal

Debido a la naturaleza internacional de nuestro negocio, es posible que necesitemos transferir su información personal a otras empresas del grupo de WorldRemit, a otros terceros como se indica en la sección «Destinatarios de sus datos» de esta política y a los destinatarios en lo que se refiere a las finalidades establecidas en la misma. Por esta razón, podemos transferir su información personal a otros países que pueden tener leyes y requisitos de cumplimiento de protección de datos diferentes a los que se aplican en el país en el que usted se encuentra. Al aceptar esta Política de privacidad, da su consentimiento expreso y válido para dichas transferencias internacionales de sus datos personales.

MARKETING DIRECTO

Podemos solicitar Su consentimiento para enviarle comunicaciones de marketing sobre productos o servicios que ofrezcan Sendwave y otras empresas del Grupo WorldRemit.

DERECHO A OPTAR POR NO RECIBIR MARKETING DIRECTO

Puede darse de baja de la recepción de comunicaciones de marketing haciendo clic en el enlace para cancelar la suscripción, siguiendo el mensaje de baja incluido en la comunicación o simplemente enviando un email a **dataprivacy@zepz.io** con «*URGENTE - SOLICITUD DE BAJA*» en la línea de asunto y la dirección de email que desea dar de baja de nuestra base de datos de marketing.

Tenga en cuenta que si solicita que dejemos de enviarle mensajes de marketing o cancela su suscripción, podremos seguir enviándole comunicaciones administrativas y de servicio, como información de transferencias y otra información importante sobre sus transacciones.

SUS DERECHOS Y EL RESPONSABLE DE LA BASE DE DATOS

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, revocación o eliminación del tratamiento de sus datos personales poniéndose en contacto con nosotros en dataprivacy@zepz.io. Consulte la sección titulada «Sus derechos» de nuestra Política de privacidad global para obtener una descripción exhaustiva de todos los derechos de privacidad que le amparan. De conformidad con la legislación en materia de protección de datos, el ejercicio de sus derechos se tramitará de forma gratuita y procuraremos responderle en un plazo razonable y, en cualquier caso, en un plazo de cinco días hábiles, en virtud de la legislación en materia de protección de datos.

A efectos de la legislación en materia de protección de datos, Sendwave Costa Rica es el responsable de la base de datos (Responsable del tratamiento de datos) y la dirección y contacto del Responsable del tratamiento de datos se encuentra en la sección titulada «CONTACTO» de esta Política.

CONTÁCTANOS

Las preguntas, comentarios y peticiones relacionadas con su información personal y nuestra política son bienvenidos y deben enviarse a **dataprivacy@zepz.io** o puede enviarlos por correo postal a **Sendwave Costa Rica S.R.L., Edificio 751, calle 7.ª entre las avenidas 7.ª y 9.ª, San José, Costa Rica.**



Si considera que se ha infringido la legislación en materia de protección de datos o algún elemento de esta Política o si tiene alguna inquietud sobre la gestión de su información personal por parte de ZEPZ, póngase en contacto con nosotros. Si no le satisface nuestra respuesta, también puede presentar una reclamación ante la **Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)** de Costa Rica en:

Correo: San Pedro de Montes de Oca, Mall San Pedro, Ofimall Centro Ejecutivo, 6to piso.

Correo electrónico: info@prodhhab.go.cr

Teléfono: (506) 2234-0189

Sitio web: <http://prodhhab.go.cr/>