



Política de Privacidad

Esta Política se aplica a las personas físicas que soliciten o utilicen los servicios correspondientes a través de BGEANX (en adelante, “tú”). La entidad legal responsable de proporcionar los servicios correspondientes y de tratar la información personal (en adelante, “la Compañía”) será la indicada en la información de tu proceso de apertura de cuenta, en la página de tu cuenta y en el “Acuerdo del Cliente” que hayas aceptado.

Esta Política explica cómo la Compañía recopila, utiliza, conserva, divulga, transfiere internacionalmente y protege la información personal, así como la forma en que puedes ejercer tus derechos correspondientes. Cuando determinados productos, funciones o actividades de tratamiento cuenten con un aviso de privacidad específico, prevalecerá dicho aviso; cuando la legislación aplicable establezca disposiciones obligatorias distintas, se aplicarán dichas disposiciones.

Entidad legal y divulgación regulatoria

La entidad legal que realmente te proporciona los servicios y es responsable de tratar tu información personal puede variar según tu lugar de residencia, tipo de cuenta, productos o servicios contratados. La entidad que presta los servicios, el marco regulatorio aplicable y la información correspondiente serán los indicados en el “Acuerdo del Cliente” que hayas aceptado, en el proceso de apertura de cuenta o en la página de tu cuenta, así como en los documentos oficiales correspondientes publicados por BGEANX.

Cuando la entidad prestadora de servicios indicada en el “Acuerdo del Cliente” sea BGEANX DIGITAL (PTY) LTD, dicha entidad está registrada en Sudáfrica (número de registro: 2025/775073/07), con domicilio registrado en 1 Hood Avenue, Rosebank, Johannesburg, Gauteng 2196, South Africa. Esta entidad está autorizada por la Autoridad de Conducta del Sector Financiero de Sudáfrica (Financial Sector Conduct Authority, FSCA) para operar como Proveedor de Servicios Financieros (Financial Services Provider, FSP) dentro del alcance autorizado. Dicha autorización se limita al ámbito de negocios y servicios para el que ha sido autorizada y no constituye un reconocimiento, recomendación ni garantía respecto de ningún producto, resultado de operación o pérdida del cliente.

I. Alcance y principios básicos

1. Esta Política se aplica a las actividades de tratamiento de información personal realizadas por la Compañía a través de su sitio web, App, sistema de cuentas, atención al cliente y servicios relacionados. Los productos, sitios web o servicios proporcionados de forma independiente por terceros estarán sujetos a sus propias políticas de privacidad.
2. El término “información personal” utilizado en esta Política incluye los datos personales o la información que permita identificar a una persona según lo establecido por la legislación aplicable, y no incluye los datos que legalmente se consideren información anonimizada.
3. La Compañía trata la información personal de acuerdo con los principios de legalidad, legitimidad, transparencia y necesidad, y adopta medidas de minimización de datos, exactitud, limitación del plazo de conservación y seguridad de acuerdo con la finalidad del tratamiento, la naturaleza de la información y la legislación aplicable.

II. Información personal que podemos recopilar

La información que realmente se recopile dependerá de los servicios que solicites o utilices, las funciones de tu cuenta y la legislación aplicable, y puede incluir:

(1) Información de identidad y contacto: nombre, nombres anteriores, fecha de nacimiento, nacionalidad, residencia fiscal, domicilio, dirección postal, número de teléfono, correo electrónico y otra información de contacto necesaria;

(2) Información de verificación de identidad y cumplimiento: documentos de identidad e imágenes de estos, número de documento, información profesional y laboral, información sobre los beneficiarios finales, información sobre el origen de los fondos o del patrimonio, así como la información y los resultados necesarios para la debida diligencia del cliente, prevención del lavado de dinero, prevención del financiamiento al terrorismo, sanciones, personas políticamente expuestas y detección de fraude;

(3) Información financiera y de pagos: información de cuentas bancarias o de pago, registros de depósitos y retiros, información de pagos, así como ingresos, activos u otra información financiera necesaria para evaluaciones de idoneidad, tolerancia al riesgo o cumplimiento;

(4) Información de la cuenta y operaciones: número de cliente, configuración de la cuenta, respuestas de evaluación, órdenes, posiciones, operaciones ejecutadas, ganancias y pérdidas, margen, comisiones, registros de operaciones y fondos, preferencias de productos, estado de riesgo y registros de operaciones relacionadas;

(5) Información del dispositivo, red y uso: dirección IP, identificadores del dispositivo, información del dispositivo o navegador, versión de la App, registros de inicio de sesión y acceso, información generada mediante Cookies o tecnologías similares, eventos de seguridad y registros de fallas;

(6) Información de comunicaciones y atención al cliente: chats en línea, correos electrónicos, tickets de atención al cliente, quejas, cuestionarios y registros de gestión de controversias, así como registros de llamadas u otras comunicaciones generados después de proporcionar el aviso correspondiente o obtener la autorización necesaria conforme a la ley;

(7) Información de marketing y preferencias: opciones de suscripción, preferencias de marketing, registros de participación en actividades e información sobre la respuesta a las comunicaciones de marketing.

Cuando alguna función de verificación de identidad, seguridad o cumplimiento requiera tratar información personal sensible según la legislación aplicable, como imágenes faciales u otra información biométrica, la Compañía lo explicará por separado a través de la interfaz de la función correspondiente y obtendrá la autorización requerida conforme a la ley o utilizará otro mecanismo de tratamiento legal.

III. Fuentes de la información personal

La Compañía puede obtener información personal a través de los siguientes medios:

(1) Información que tú proporcionas directamente, como la información presentada durante la solicitud de apertura de cuenta, verificación de identidad, operaciones y movimientos de fondos, atención al cliente o solicitudes relacionadas con tus derechos;

(2) Información generada automáticamente cuando utilizas el sitio web, la App, tu cuenta o los servicios relacionados;

(3) Cuando sea legal y necesario, información obtenida de tus representantes autorizados, partes relacionadas, proveedores de servicios de verificación de identidad y cumplimiento, bancos, instituciones de pago, socios de

operaciones o liquidación, registros oficiales y otras fuentes públicas legítimas.

Cuando la información personal no se obtenga directamente de ti, la Compañía cumplirá con las obligaciones de información correspondientes de acuerdo con la legislación aplicable. La información disponible públicamente seguirá estando sujeta a la legislación aplicable y a las limitaciones de finalidad establecidas en esta Política.

IV. Finalidades y bases legales del tratamiento

La Compañía puede tratar la información personal para las siguientes finalidades:

- (1) Revisar las solicitudes de apertura de cuenta, verificar identidad, elegibilidad e idoneidad, y llevar a cabo la debida diligencia del cliente, prevención del lavado de dinero, sanciones, obligaciones fiscales y otras revisiones de cumplimiento;
- (2) Establecer y gestionar la relación con el cliente, proporcionar servicios de cuenta, operaciones, pagos, liquidación, atención al cliente y servicios relacionados, y cumplir el “Acuerdo del Cliente”;
- (3) Gestionar los riesgos relacionados con operaciones, margen, exposición, fraude, seguridad de redes y cuentas, así como detectar inicios de sesión inusuales, operaciones anormales, toma de control de cuentas y otros incidentes de seguridad;
- (4) Cumplir con las leyes, regulaciones, obligaciones fiscales, auditorías, requisitos de conservación de registros, asistencia judicial y solicitudes de autoridades competentes aplicables;
- (5) Gestionar consultas, quejas, controversias, solicitudes legales, auditorías internas, continuidad del negocio y gestión de la calidad de los servicios;
- (6) Analizar, mantener y mejorar la seguridad, estabilidad, disponibilidad y experiencia del cliente de los servicios; cuando sea viable, utilizar preferentemente datos agregados, anonimizados o desidentificados;
- (7) En la medida permitida por la legislación aplicable, enviar actualizaciones de productos, información sobre servicios y comunicaciones de marketing.

La Compañía solo tratará la información personal sobre la base de los fundamentos de tratamiento reconocidos por la legislación aplicable. Las

bases de tratamiento pueden incluir la ejecución de un contrato o la adopción de medidas necesarias antes de celebrar un contrato, el cumplimiento de obligaciones legales, la persecución de intereses legítimos después de realizar la correspondiente ponderación, tu consentimiento u otras bases reconocidas por la legislación aplicable. La base específica dependerá de la actividad de tratamiento correspondiente y de la legislación aplicable.

Cuando el tratamiento se base en tu consentimiento, puedes retirar dicho consentimiento de la manera indicada en esta Política; el retiro no afectará la legalidad del tratamiento realizado antes de dicho retiro. Si la información personal se pretende utilizar para una nueva finalidad incompatible con la finalidad original del tratamiento, la Compañía te informará por separado de acuerdo con la ley y obtendrá autorización cuando sea necesario.

La Compañía puede utilizar herramientas automatizadas para ayudar en la verificación de identidad, detección de fraude, cumplimiento o gestión de riesgos. Si el tratamiento completamente automatizado produce efectos legales sobre ti o efectos similares significativos, la Compañía proporcionará, de acuerdo con la legislación aplicable, las explicaciones necesarias y los medios correspondientes para presentar objeciones, solicitar una revisión o intervención humana.

Información específica sobre KYC

1. Situaciones aplicables: La Compañía lleva a cabo procedimientos KYC antes de la apertura de la cuenta y durante la relación con el cliente, de acuerdo con los requisitos aplicables de debida diligencia del cliente, prevención del lavado de dinero, prevención del financiamiento al terrorismo, sanciones y prevención del fraude. Además de la apertura inicial de la cuenta, la Compañía puede volver a verificar o actualizar el KYC cuando la documentación haya vencido, se produzcan cambios importantes en la información de la cuenta o en las relaciones de control, se detecten operaciones o movimientos de fondos inusuales, cambie el nivel de riesgo o lo exijan las leyes o las autoridades competentes.

2. Información recopilada: Además de la información indicada en la sección II de esta Política, el KYC puede requerir información sobre la finalidad de la apertura de la cuenta, el uso previsto de la cuenta, los productos y servicios que se pretende utilizar, las operaciones o movimientos de fondos previstos, el origen de los fondos y su destino previsto, así como, cuando corresponda, información de identidad y relación de representantes autorizados, directores, accionistas, personas que ejercen control, beneficiarios finales, ordenantes o beneficiarios de los pagos. El alcance real de la información recopilada se limitará a lo necesario según el tipo de cliente, nivel de riesgo, producto y legislación aplicable.

3. Métodos de verificación: La Compañía puede solicitar documentos de identidad válidos, comprobantes de domicilio o fiscales, comprobantes de cuentas bancarias o de pago, documentos de registro empresarial o de control y otras pruebas razonables. También puede utilizar comparación facial, detección de vida, señales de riesgo del dispositivo y la red, información oficial o públicamente disponible de manera legítima, así como servicios de terceros calificados para la verificación de identidad y controles de cumplimiento, con el fin de verificar la identidad, los beneficiarios finales, las personas políticamente expuestas, las sanciones, la información negativa y los riesgos de fraude. La información personal sensible se tratará de acuerdo con esta Política y la legislación aplicable.

4. Revisión continua y obligaciones del cliente: El cliente debe garantizar que la información proporcionada sea verdadera, precisa, completa y se mantenga actualizada. La Compañía puede realizar revisiones periódicas o activadas por determinados eventos en función del riesgo y solicitar información adicional cuando sea necesario. Si no se completa la verificación dentro de un plazo razonable, se rechaza proporcionar información requerida por la ley o por contrato, o existe una discrepancia significativa en la información proporcionada, la Compañía puede, de acuerdo con la legislación aplicable y el “Acuerdo del Cliente”, rechazar la apertura de la cuenta, limitar determinadas funciones, suspender operaciones o movimientos de fondos, o terminar la relación con el cliente.

5. Compartición y conservación: La información KYC será tratada únicamente para las finalidades y dentro del alcance necesario establecidos en esta Política por la Compañía, los proveedores de servicios correspondientes, las partes involucradas legalmente en la atención al cliente o la gestión del cumplimiento y las autoridades competentes. El tratamiento transfronterizo, las medidas de seguridad y los plazos de conservación de dicha información estarán sujetos a las secciones VI a IX de esta Política; el cierre de la cuenta no elimina la obligación de conservar legalmente los registros KYC, de operaciones, fondos y cumplimiento.

V. Cookies, tecnologías similares y permisos del dispositivo

1.El sitio web o la App pueden utilizar Cookies, SDK, almacenamiento local, registros del servidor y tecnologías similares para permitir el inicio de sesión, la seguridad de la cuenta, la configuración de preferencias, el diagnóstico de fallas, el análisis estadístico y las funciones de marketing permitidas. Para las

tecnologías no esenciales que legalmente requieran consentimiento, la Compañía proporcionará los avisos, opciones o mecanismos de gestión correspondientes.

2. Principios para solicitar permisos: Los permisos del dispositivo solo se solicitarán cuando utilices activamente una función que dependa de dicho permiso, y el sistema operativo o navegador mostrará la solicitud de autorización. La Compañía no obtendrá por defecto, únicamente por instalar la App o acceder al sitio web, permisos no autorizados para la cámara, micrófono, fotos, archivos, notificaciones, ubicación o información biométrica. Los nombres de los permisos y las opciones disponibles pueden variar según el dispositivo, la versión del sistema operativo, la versión de la App y tu ubicación.

3. iOS y iPadOS: El permiso de cámara puede utilizarse para tomar fotografías de documentos de identidad, selfies o materiales de verificación de identidad y para escanear documentos; el permiso de fotos puede utilizarse para seleccionar los documentos de identidad, domicilio, pago o atención al cliente que tú hayas indicado; el permiso de micrófono solo se utilizará cuando actives voluntariamente las funciones de atención al cliente por voz o video, o de verificación audiovisual; el permiso de notificaciones se utiliza para recibir avisos de inicio de sesión, seguridad, cuenta, operaciones y servicios; el permiso de ubicación solo se solicitará cuando actives funciones de seguridad, prevención del fraude o cumplimiento que dependan de la ubicación. Cuando utilices Face ID o Touch ID para la verificación del inicio de sesión local, la plantilla biométrica será administrada por el dispositivo y el sistema de Apple, y la Compañía normalmente solo recibirá el resultado de si la verificación fue exitosa.

4. Android: El permiso de cámara puede utilizarse para tomar materiales de verificación de identidad o escanear documentos; los permisos de acceso a fotos, videos, archivos o medios pueden utilizarse para seleccionar los materiales que hayas indicado para cargar. Cuando sea compatible con el selector de fotos o archivos del sistema, la Compañía solo tendrá acceso al contenido que hayas seleccionado; el permiso de micrófono solo se utilizará cuando actives voluntariamente las funciones de atención al cliente por voz o video, o de verificación audiovisual; el permiso de notificaciones se utiliza para avisos de cuenta, seguridad, operaciones y servicios; el permiso de ubicación solo se solicitará cuando actives funciones de seguridad, prevención del fraude o cumplimiento que dependan de la ubicación. El inicio de sesión mediante huella dactilar, reconocimiento facial u otra información biométrica será realizado por el dispositivo y el sistema Android, y la Compañía normalmente solo recibirá el resultado de la verificación.

5. Sitio web (incluidos navegadores de escritorio y móviles): El sitio web puede utilizar Cookies, almacenamiento local, caché del navegador y registros del servidor para mantener el inicio de sesión, los controles de seguridad y las preferencias; al cargar archivos, solo tendrá acceso a los archivos que selecciones activamente; la cámara, el micrófono o las notificaciones del navegador solo se utilizarán cuando la función correspondiente esté habilitada y haya sido autorizada por el navegador. El navegador puede proporcionar automáticamente a la Compañía la dirección IP, el navegador y el tipo de dispositivo, el idioma, la zona horaria, las páginas visitadas y los registros de seguridad. Después de cerrar la página o retirar los permisos del navegador, la página no podrá seguir utilizando la cámara o el micrófono correspondientes.

6. Gestión de permisos y consecuencias de rechazarlos: Puedes consultar, limitar o retirar los permisos en “Configuración” de iOS o iPadOS, en los “Permisos de aplicaciones” de Android o en la configuración de sitios web del navegador. También puedes gestionar las notificaciones, Cookies y preferencias de marketing en la configuración de la App o de tu cuenta. Rechazar o retirar un permiso generalmente solo afectará las funciones que dependan de dicho permiso. Por ejemplo, después de rechazar los permisos de cámara o fotos, es posible que no puedas tomar fotografías o seleccionar directamente materiales de verificación. Si desactivas las notificaciones, es posible que no recibas notificaciones automáticas del sistema. Cuando la verificación de identidad, la autenticación de seguridad o los pasos exigidos legalmente no puedan completarse por otros medios razonables, la cuenta o los servicios correspondientes pueden verse limitados.

VI. Divulgación y compartición de información personal

La Compañía solo divulgará o compartirá información personal en la medida necesaria para cumplir las finalidades descritas en esta Política, ejecutar contratos u obligaciones legales y respetar el principio de necesidad. Los posibles destinatarios incluyen:

- (1) Proveedores que proporcionan a la Compañía servicios de computación en la nube, almacenamiento de datos, tecnología de la información, seguridad de redes, verificación de identidad, controles de cumplimiento, procesamiento de pagos, atención al cliente, análisis de datos o gestión de archivos;
- (2) Partes relacionadas que proporcionan el apoyo necesario para la atención al cliente, soporte operativo, gestión de riesgos, cumplimiento o auditoría;

(3) Bancos, instituciones de pago y otros socios necesarios para completar operaciones, transferencias de fondos, pagos, ejecución, compensación o liquidación;

(4) Abogados, contadores, auditores, instituciones de seguros y otros asesores profesionales;

(5) Organismos reguladores, autoridades fiscales, autoridades encargadas de hacer cumplir la ley, tribunales, instituciones de arbitraje y otras entidades legalmente facultadas para exigir la divulgación.

Los proveedores de servicios contratados solo deberán tratar la información personal en la medida necesaria para prestar los servicios acordados y estarán sujetos a las obligaciones aplicables de confidencialidad, seguridad y limitación de uso. Cuando la ley limite la divulgación de determinada investigación, solicitud o intercambio de información, es posible que la Compañía no pueda proporcionarte los detalles correspondientes.

VII. Tratamiento transfronterizo

Debido a que los servicios, el soporte técnico, el almacenamiento de datos, la gestión de riesgos o las operaciones pueden realizarse de manera transfronteriza, tu información personal puede ser consultada, almacenada o tratada fuera del lugar donde fue recopilada. Las normas de protección de datos del lugar receptor pueden ser diferentes de las del lugar donde se recopiló la información.

La Compañía adoptará las medidas de protección correspondientes de acuerdo con la legislación aplicable, como limitar el acceso y el uso, aplicar la minimización de datos, celebrar cláusulas de protección de datos, realizar las evaluaciones necesarias o utilizar otros mecanismos de transferencia reconocidos por la legislación aplicable. Cuando la ley exija un aviso, autorización o consentimiento por separado, la Compañía cumplirá con dichos requisitos antes del tratamiento transfronterizo.

VIII. Plazo de conservación

1. La Compañía conservará la información personal únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, ejecutar contratos, cumplir los requisitos legales de conservación de registros,

gestionar controversias o mantener la seguridad. Los plazos pueden variar según la categoría de información.

2. Para determinar los plazos de conservación, la Compañía considerará la duración de la relación con el cliente, la naturaleza y el nivel de sensibilidad de la información, las finalidades del tratamiento, los riesgos potenciales, los requisitos legales de conservación, los plazos de prescripción, las necesidades de auditoría, investigación y prevención del fraude.

3. Una vez vencido el plazo de conservación, la Compañía eliminará, anonimizará o limitará el tratamiento de la información correspondiente de acuerdo con la legislación aplicable. Cuando existan obligaciones legales de conservación, investigaciones regulatorias, auditorías, controversias u otras obligaciones legales, la información podrá conservarse durante el tiempo necesario.

IX. Seguridad de la información e incidentes de seguridad

1. La Compañía adoptará medidas técnicas y organizativas razonables en función de la naturaleza, sensibilidad y finalidad del tratamiento de la información personal y de los riesgos correspondientes, con el fin de evitar accesos, usos, divulgaciones, modificaciones, pérdidas, destrucciones no autorizadas u otros tratamientos indebidos. Estas medidas pueden incluir controles de acceso, protección de las transmisiones, monitoreo de registros, copias de seguridad y recuperación, gestión de empleados, gestión de proveedores y respuesta a incidentes.

2. Ninguna transmisión por Internet, almacenamiento electrónico o sistema de información puede garantizar una seguridad absoluta. Debes proteger adecuadamente tus credenciales de cuenta, dispositivos de autenticación y códigos de verificación, y reportar oportunamente cualquier inicio de sesión sospechoso o incidente de seguridad de la cuenta.

3. En caso de un incidente de seguridad relacionado con información personal, la Compañía adoptará medidas como investigación, contención, reparación y evaluación de riesgos según la naturaleza y el impacto del incidente, y notificará a las personas afectadas y a las autoridades competentes cuando así lo exija la legislación aplicable.

X. Tus derechos sobre la información personal

De acuerdo con la legislación aplicable y las condiciones y excepciones establecidas en ella, puedes tener derecho a:

- (1) Saber si la Compañía trata tu información personal y solicitar acceso a la información correspondiente u obtener una copia;
- (2) Corregir información personal inexacta, incompleta o que deba actualizarse;
- (3) Solicitar la eliminación o limitación del tratamiento de la información personal;
- (4) Oponerte a determinados tratamientos o solicitar la exclusión de determinadas formas de compartición de información, publicidad dirigida o tratamientos similares contemplados por la legislación aplicable;
- (5) Retirar la autorización para el tratamiento basado en tu consentimiento y rechazar o cancelar comunicaciones de marketing no esenciales;
- (6) Cuando corresponda, solicitar la portabilidad de datos, una explicación de los resultados del tratamiento automatizado, una revisión humana o presentar una objeción;
- (7) Presentar una queja ante la autoridad de protección de datos u otra autoridad competente con jurisdicción.

Para ejercer tus derechos, debes presentar una solicitud a través de los canales indicados en la sección “XV. Contáctanos” de esta Política y proporcionar información suficiente para verificar tu identidad, la relación de representación y localizar la información personal correspondiente. La Compañía procesará y responderá a la solicitud dentro del plazo establecido por la legislación aplicable.

Los derechos mencionados anteriormente no son absolutos en todos los casos. Cuando existan obligaciones legales de conservación, derechos de terceros, restricciones judiciales o regulatorias, operaciones pendientes o controversias, investigaciones de seguridad, imposibilidad de verificar la identidad u otras razones legales, la Compañía podrá limitar o rechazar total o parcialmente la solicitud de acuerdo con la ley y explicar los motivos en la medida permitida legalmente.

XI. Comunicaciones de marketing

En la medida permitida por la legislación aplicable, la Compañía puede utilizar tu información de contacto y preferencias para enviarte actualizaciones de productos, actividades o comunicaciones de marketing. Puedes utilizar el método de cancelación de suscripción incluido en las comunicaciones o ajustar tus preferencias de marketing a través de los canales indicados en esta Política. Dejar de recibir comunicaciones de marketing no afectará las notificaciones necesarias relacionadas con la cuenta, seguridad, operaciones o ejecución de contratos.

XII. Restricciones de edad y menores de edad

1. Los servicios de cuenta y operaciones están destinados únicamente a personas físicas mayores de 18 años que cumplan con la legislación aplicable y los requisitos de apertura de cuenta. La Compañía no abrirá deliberadamente una cuenta de operaciones a una persona física menor de 18 años.
2. Si se descubre que el solicitante o titular de la cuenta no cumple con el requisito de edad, la Compañía podrá limitar o terminar la solicitud o cuenta correspondiente y tratar la información personal ya recopilada de acuerdo con la legislación aplicable, las obligaciones de conservación de registros y esta Política. Si un tutor considera que la Compañía ha tratado indebidamente la información de un menor, puede comunicarse con la Compañía a través de los canales indicados en esta Política.

XIII. Cancelación (cierre) de la cuenta e información personal

1. **Canal de solicitud y verificación de identidad:** Puedes presentar una solicitud de cancelación de cuenta a través de la opción de cancelación disponible en la App o en la página de tu cuenta; cuando dicha opción no esté disponible, también puedes solicitarla a través de los canales oficiales indicados en la sección “XV. Contáctanos” de esta Política. La solicitud deberá ser presentada por el titular de la cuenta o por un representante legalmente autorizado. La Compañía puede verificar la identidad del solicitante y confirmar su voluntad de cancelar la cuenta mediante la contraseña de inicio

de sesión, un código de verificación de un solo uso, los datos de contacto registrados, un documento de identidad u otros medios proporcionales al riesgo.

2. Condiciones de cancelación: Antes de completar la cancelación de la cuenta, en principio la cuenta no deberá tener posiciones abiertas, órdenes pendientes de cancelación, operaciones pendientes de liquidación, depósitos o retiros pendientes, reembolsos o contracargos, comisiones pendientes de pago u otras obligaciones pendientes de cumplimiento, ni deberá existir una queja, controversia, revisión de seguridad, investigación de cumplimiento, restricción judicial o regulatoria pendiente. Cuando exista alguna de estas situaciones, la Compañía podrá suspender el proceso de cancelación e informarte de los asuntos que deban resolverse; las medidas relacionadas con los fondos y la cuenta seguirán ejecutándose de acuerdo con el “Acuerdo del Cliente” y la legislación aplicable.

3. Proceso y plazo: Después de recibir una solicitud con la documentación completa, la Compañía, en principio, confirmará su recepción o informará sobre la necesidad de documentación adicional dentro de dos días hábiles. A partir de la fecha en que se complete la verificación de identidad y se cumplan todas las condiciones de cancelación mencionadas anteriormente, la Compañía normalmente completará la cancelación de la cuenta dentro de quince días hábiles y enviará una notificación con el resultado; cuando la legislación aplicable establezca un plazo más corto, se aplicará dicho plazo. Cuando sea necesario extender el plazo debido a una investigación regulatoria, conservación legal, controversia, liquidación con terceros, seguridad de la cuenta u otra razón razonable, la Compañía explicará el motivo y el tiempo estimado de procesamiento en la medida permitida por la ley.

4. Consecuencias de la cancelación: Una vez completada la cancelación de la cuenta, se suspenderán el inicio de sesión correspondiente, las operaciones, los movimientos de fondos y las funciones de la cuenta, y los beneficios de servicios no utilizados, las preferencias y las autorizaciones no esenciales pueden quedar sin efecto; por lo general, la cuenta no podrá restaurarse directamente. Si después de descontar las comisiones legal y contractualmente adeudadas y completar la liquidación todavía existe un saldo que deba devolverse, la Compañía lo devolverá a una cuenta bancaria o de pago a nombre del titular que haya sido verificada, de acuerdo con el procedimiento aplicable. Si posteriormente vuelves a solicitar los servicios, es posible que debas abrir una nueva cuenta y completar nuevamente el KYC, la evaluación de idoneidad y otras revisiones aplicables.

5. Tratamiento de la información personal: La cancelación de la cuenta no significa que toda la información personal se elimine inmediatamente. La

Compañía eliminará o anonimizará la información personal relacionada con la cuenta cuando la ley ya no exija conservarla y ya no sea necesaria para cumplir las finalidades descritas en esta Política. La información que deba conservarse legalmente, incluidos los registros KYC, de operaciones, fondos, impuestos, seguridad, prevención del fraude, quejas, auditorías y regulación, tendrá su uso limitado durante el periodo de conservación y será tratada de acuerdo con esta Política una vez vencido dicho periodo. Aún puedes ejercer los derechos aplicables sobre tu información personal de acuerdo con la sección X de esta Política.

XIV. Actualizaciones de la Política

La Compañía puede actualizar esta Política debido a cambios en las leyes, funciones de los productos, tecnología o procesos comerciales, y publicará la versión actualizada y su fecha de entrada en vigor a través del sitio web oficial, la App, notificaciones de la cuenta, correo electrónico u otros canales razonables. Cuando los cambios tengan un impacto significativo en tus derechos o en la forma en que se trata tu información personal, la Compañía proporcionará un aviso destacado de acuerdo con la legislación aplicable; cuando la ley exija obtener nuevamente tu consentimiento, cumplirá con los requisitos correspondientes antes de iniciar el tratamiento correspondiente.

XV. Contáctanos

Si deseas ejercer tus derechos sobre la información personal, o tienes alguna pregunta o queja sobre el tratamiento de información personal, incidentes de seguridad o esta Política, puedes comunicarte con la Compañía a través de los canales oficiales disponibles en el sitio web de BGEANX, la App o la página de tu cuenta; las cuestiones relacionadas con privacidad y derechos sobre información personal pueden enviarse a privacy@bgeanx.com, las cuestiones relacionadas con KYC, prevención del lavado de dinero y cumplimiento pueden enviarse a compliance@bgeanx.com, y otras consultas generales pueden enviarse a contact@bgeanx.com. La Compañía puede solicitar información razonablemente necesaria para verificar tu identidad y el contenido de la solicitud.

Si consideras que la Compañía no ha procesado tu solicitud de conformidad con la ley, también puedes solicitar reparación ante la autoridad de protección de datos u otra autoridad competente con jurisdicción, de acuerdo con la legislación aplicable.

