

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE TRANKIPAY

Última actualización: 17/09/2025

Responsable del tratamiento: NUVATECH S.A.S.

Domicilio: Bogotá, Colombia

Encargado/DPO: Responsable de Protección de Datos – privacidad@trankipay.com

Canal de PQRS de datos: Correo privacidad@trankipay.com

1) Alcance

Esta Política aplica a usuarios compradores y vendedores que usan Trankipay como medio de pago y de administración de fondos a través de cuentas en entidades vigiladas, hasta la confirmación, mediación o reversión del pago, según reglas de la plataforma.

2) Marco normativo

Tratamos datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación (Decreto 1377/2013), Ley 527 de 1999 (comercio electrónico), Ley 1480 de 2011 (consumidor) y Decreto 587 de 2016 (reversión de pagos). También cumplimos con las circulares de la SIC y obligaciones de reporte de bases de datos y transferencias internacionales.

3) Datos que tratamos

- Identificación y contacto: nombre, documento, correo, celular, dirección.
- Verificación KYC/AML: validaciones de identidad.
- Transacciones: montos, estados, medios de pago, chats y evidencias.
- Soporte y comunicaciones: tickets, notificaciones, interacciones.
- Técnicos: IP, dispositivo, logs, cookies.
- Bancarios: cuentas de abono/desembolso (estrictamente necesario).

No solicitamos datos sensibles salvo obligación legal o necesidad explícita y con autorización reforzada.

4) Finalidades

Usamos los datos para:

- Prestar el servicio (registro, enlaces de pago, custodia, notificaciones, desembolsos, conciliación).
- Confirmación y disputas (recordatorios, chats, mediación y decisiones con base en pruebas).
- Seguridad y antifraude (SARLAFT, autenticación, monitoreo de riesgos).

- Cumplimiento legal y atención de autoridades.
- Atención de PQRS y reversión de pagos.
- Mejora del servicio y analítica.
- Comunicaciones sobre seguridad, cambios de términos y estado de operaciones.
- Marketing opcional (opt-in) con posibilidad de opt-out en cualquier momento.

5) Bases legales

Tratamos la información solo cuando tenemos una base legal válida:

- Ejecución del contrato de prestación del servicio.
- Cumplimiento de normas legales (tributarias, SARLAFT, SIC).
- Interés legítimo en proteger la seguridad y prevenir fraude.
- Consentimiento expreso para finalidades opcionales como marketing o cookies no esenciales.

6) Derechos del titular (ARCO)

Puedes acceder, actualizar, rectificar, suprimir (cuando proceda) y revocar tu autorización. Plazos: consultas en 10 días hábiles (+5 prórroga con aviso) y reclamos en 15 días hábiles (+8 prórroga con aviso).

Canales: Correo privacidad@trankipay.com.

7) Con quién compartimos datos

Compartimos datos solo con:

- Encargados (cloud, hosting, pasarelas, verificación de identidad, soporte, seguridad).
- Contraparte (comprador/vendedor) para envío, confirmación y disputa (mínimo indispensable).
- Aliados bajo contratos de transmisión con cláusulas de protección de datos.
- Autoridades competentes cuando la ley lo exija.
- Eventos corporativos (fusión/venta) con salvaguardas de privacidad.

8) Transferencias internacionales

Podemos alojar o tratar datos fuera de Colombia. Implementamos contratos de transmisión/transferencia, verificamos el nivel adecuado de protección y aplicamos medidas técnicas (cifrado, control de acceso). De acuerdo con la Ley 1581, registramos las transferencias internacionales ante la SIC cuando corresponde.

9) Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas, administrativas y físicas proporcionales al riesgo (cifrado en tránsito y reposo, control de accesos, registro de eventos, pruebas de seguridad y mínimo privilegio). Notificaremos incidentes materiales a la SIC y a los usuarios afectados dentro de un plazo razonable, conforme la ley.

10) Cookies y tecnologías similares

Usamos cookies esenciales (sesión, antifraude), de analítica y de preferencias. Puedes gestionarlas en el centro de cookies. El uso de cookies no esenciales requerirá tu consentimiento (opt-in).

11) Conservación de datos

Conservamos la información según categorías:

- Datos transaccionales: mínimo 5 años.
- Datos tributarios y contables: mínimo 10 años.
- Datos de marketing: hasta retiro de consentimiento.
- Otros: hasta cumplir la finalidad o exigencia legal.

Posteriormente, serán eliminados o anonimizados.

12) Decisiones automatizadas y perfilamiento

Usamos modelos antifraude y de riesgo, pero no tomamos decisiones con efectos legales exclusivamente automatizadas. Puedes solicitar explicación y revisión humana.

13) Menores de edad

El servicio es solo para mayores de edad. Implementamos controles de verificación de edad y suprimimos registros no autorizados al detectarlos.

14) Reversión de pagos y disputas

Ofrecemos el canal de reversión conforme Decreto 587/2016 y reglas de la plataforma. En disputas, Trankipay puede mediar y decidir con base en evidencias de las partes.

15) Responsable de protección de datos y canales

Hemos designado formalmente un Responsable de Protección de Datos (DPO) encargado de atender solicitudes ARCO.

Contacto: privacidad@trankipay.com

16) Actualizaciones de la Política

Publicaremos la fecha de última actualización y, si el cambio es material, te informaremos por medios visibles (sitio web, app o correo electrónico).