

SIMPLER

Empresa de Tecnología Financiera (ETF)

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 1.0 | Santa Cruz de la Sierra, Bolivia
Fecha de entrada en vigencia: 1 de enero de 2026

*Aprobado por el Directorio de Simpler Bolivia S.A.
Conforme a la Ley N° 393 de Servicios Financieros
y reglamentación de la ASFI*

AVISO IMPORTANTE: Al registrarse, acceder o utilizar los servicios de Simpler, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo con alguna de las disposiciones aquí contenidas, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

PREÁMBULO

Simpler Bolivia S.A. (en adelante, "Simpler" o "la Empresa"), es una Empresa de Tecnología Financiera (ETF) constituida y registrada en el Estado Plurinacional de Bolivia, sujeta a la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). La presente Política de Privacidad y Protección de Datos (en adelante, "la Política") tiene como propósito informar a todos los Consumidores Financieros, Usuarios Financieros y demás partes interesadas sobre la forma en que Simpler recolecta, trata, almacena, transfiere y protege los datos personales, en estricto cumplimiento de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa reglamentaria aplicable.

Esta Política refleja el compromiso de Simpler con la transparencia, la confidencialidad y el uso ético de la información, reconociendo que la privacidad es un derecho fundamental de toda persona consagrado en el Artículo 130 de la Constitución Política del Estado.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Razón Social	Simpler Bolivia S.A.
Tipo de Entidad	Empresa de Tecnología Financiera (ETF)
NIT	[Número de Identificación Tributaria]
Registro Comercio	[Número de Registro en SEPREC]
Supervisión	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI
Domicilio Legal	Calle [dirección completa], La Paz, Bolivia
Correo Electrónico	privacidad@simpler.bo
Teléfono	(591-2) [número]
Sitio Web	www.simpler.bo
Vigencia	1 de enero de 2025 – Hasta nueva versión

2. MARCO NORMATIVO Y FUNDAMENTO LEGAL

La presente Política se fundamenta en el siguiente ordenamiento jurídico vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia – Arts. 21, 130 y 131 (derecho a la privacidad, intimidad y protección de datos).
- Ley N° 393 de Servicios Financieros (21 de agosto de 2013) – Arts. 4, 74, 78, 472, 473, 474, 475 y 476 (confidencialidad, protección al consumidor financiero y transparencia de información).
- Ley N° 164 de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación (8 de agosto de 2011) – Respecto al tratamiento de datos en medios electrónicos.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (Ley SAFCO) – Aplicable en cuanto a las obligaciones de control interno y reporte.

- Decreto Supremo N° 5384 (7 de mayo de 2025) y disposiciones reglamentarias emitidas por la ASFI.
- Reglamentación específica emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI en materia de sistemas electrónicos, banca digital y protección al consumidor financiero.
- Normativa de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) en materia de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, en su condición de Consumidores Financieros, Usuarios Financieros, postulantes, colaboradores, proveedores u otras partes interesadas, interactúen con Simpler a través de cualquiera de los canales disponibles, incluyendo:

- La aplicación móvil Simpler (disponible en Android e iOS).
- El sitio web www.simpler.bo y sus subdominios asociados.
- Servicios de atención al cliente (presencial, telefónica, chat y correo electrónico).
- Canales de pago móvil, billeteras digitales y pasarelas de pago.
- Integraciones con terceros y APIs autorizadas por la ASFI.

4. DEFINICIONES

Para los efectos de esta Política, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica, en concordancia con el Glosario de la Ley N° 393:

Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda vincularse a una persona natural o jurídica determinada o determinable.
Consumidor Financiero	Cliente y/o usuario que utiliza los servicios de Simpler, ya sea mediante suscripción de contratos (cliente) o sin ella (usuario), conforme al Glosario de la Ley N° 393.
Tratamiento de Datos	Toda operación realizada sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, eliminación o cualquier otra forma de procesamiento.
Responsable del Tratamiento	Simpler Bolivia S.A., como entidad que define los fines y medios del tratamiento de datos personales.
Encargado del Tratamiento	Persona natural o jurídica que, en nombre de Simpler, realiza el tratamiento de datos conforme a instrucciones definidas por contrato.
Datos Sensibles	Datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: biométricos, de salud, origen racial o étnico, opiniones políticas, etc.
Titular	Persona natural o jurídica cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Transferencia Internacional	Transmisión de datos personales a destinatarios ubicados fuera del territorio boliviano.
ETF	Empresa de Tecnología Financiera autorizada por la ASFI para prestar servicios financieros mediante el uso de tecnología.
ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia.

5. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES QUE RECOLECTAMOS

5.1 Datos de Identificación y Contacto

- Nombre completo, apellidos y número de documento de identidad (CI o pasaporte).
- Fecha de nacimiento y lugar de nacimiento.
- Número de teléfono móvil y correo electrónico.
- Domicilio fiscal y/o residencial.
- Fotografía del documento de identidad y selfie de verificación biométrica (cuando corresponda).

5.2 Datos Financieros y Patrimoniales

- Información de cuentas bancarias vinculadas, número de cuenta y datos de entidad financiera.
- Historial de transacciones, montos, frecuencia y destinos de pago.
- Información de ingresos, capacidad de pago y declaración jurada de origen de fondos.
- Datos de tarjetas de débito/crédito (nunca almacenamos el número completo; aplicamos tokenización PCI-DSS).
- Calificación crediticia e historial en el sistema financiero boliviano (Central de Información Crediticia de la ASFI).

5.3 Datos de Uso de la Plataforma

- Dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo y versión de la aplicación.
- Datos de geolocalización (con consentimiento expreso del usuario).
- Registros de navegación, tiempo de sesión y funciones utilizadas.
- Preferencias de notificación y configuración de la aplicación.

5.4 Datos para Cumplimiento Regulatorio (KYC/AML)

- Información de debida diligencia requerida por la UIF y la ASFI para prevención de legitimación de ganancias ilícitas.
- Declaración de actividad económica y propósito de uso de los servicios.
- Información sobre personas expuestas políticamente (PEP) cuando corresponda.
- Documentación de respaldo de operaciones inusuales o que superen umbrales regulatorios.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Simpler trata los datos personales de sus Consumidores Financieros para las siguientes finalidades, conforme a lo establecido en los Arts. 4, 74 y 78 de la Ley N° 393:

6.1 Finalidades Contractuales y Operativas (Base Legal: Ejecución de Contrato)

- Registro, validación de identidad y apertura de cuenta en la plataforma Simpler.
- Prestación de los servicios de pago móvil, transferencias, cobros y demás funcionalidades autorizadas.
- Gestión y procesamiento de transacciones financieras.
- Atención de consultas, reclamos y soporte al cliente.
- Comunicación de alertas, notificaciones transaccionales y estados de cuenta.

6.2 Finalidades Regulatorias y de Cumplimiento (Base Legal: Obligación Legal)

- Cumplimiento de las normas de conocimiento del cliente (KYC) conforme al Art. 501 de la Ley N° 393.
- Prevención, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, conforme a la normativa de la UIF.
- Reporte de operaciones sospechosas a la ASFI y la UIF según dispone el Título VIII de la Ley N° 393.
- Cumplimiento de requerimientos de información de autoridades judiciales, fiscales o tributarias, conforme al Art. 473 de la Ley N° 393.
- Conservación de registros y documentación por los plazos legalmente establecidos (mínimo 10 años, conforme al Art. 34 de la Ley N° 393).

6.3 Finalidades de Seguridad y Prevención del Fraude (Base Legal: Interés Legítimo)

- Detección, prevención e investigación de fraudes, accesos no autorizados y actividades ilícitas.
- Verificación de identidad mediante tecnología biométrica y liveness detection.
- Monitoreo de transacciones para identificar patrones de riesgo o conductas inusuales.

6.4 Finalidades de Mejora del Servicio (Base Legal: Interés Legítimo / Consentimiento)

- Análisis estadístico y de comportamiento para mejorar la experiencia del usuario (datos anonimizados o seudonimizados).
- Personalización de servicios y funcionalidades dentro de la plataforma.
- Envío de comunicaciones sobre nuevos servicios, actualizaciones y beneficios (solo con consentimiento expreso).

7. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO

Ejecución de Contrato	El tratamiento es necesario para la prestación de los servicios contratados por el Consumidor Financiero conforme al contrato de servicio suscrito con Simpler.
Obligación Legal	El tratamiento es requerido por la Ley N° 393, normas de la ASFI, UIF, SIN y otras autoridades competentes.
Interés Legítimo	El tratamiento es necesario para fines de seguridad, prevención del fraude y mejora continua de los servicios, siempre que no prevalezcan los derechos y libertades del titular.

Consentimiento

Para finalidades específicas no contempladas en las anteriores (p.ej., comunicaciones de marketing), Simpler solicitará el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

8. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

En plena observancia de los Arts. 472 al 476 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, todas las operaciones financieras realizadas por personas naturales o jurídicas con Simpler gozan del derecho de reserva y confidencialidad. Simpler se compromete a:

- No divulgar información de sus Consumidores Financieros a terceros no autorizados.
- Prohibir a todos sus directores, ejecutivos y empleados, durante y después de su relación laboral, dar a conocer información relacionada con las operaciones, documentos o actividades de los consumidores financieros.
- Aplicar medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.

Excepciones a la Confidencialidad (Art. 473, Ley N° 393)

La reserva de información NO aplica cuando esta sea requerida por:

- Autoridades judiciales o fiscales competentes, mediante orden judicial o requerimiento fiscal motivado dentro de un proceso formal.
- Autoridades encargadas de investigar delitos financieros, actos de corrupción o legitimación de ganancias ilícitas.
- La administración tributaria (SIN) dentro de una verificación impositiva en curso.
- La ASFI en el ejercicio de sus funciones de supervisión.
- La Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) en el ámbito de su competencia.

En todos los casos, Simpler actuará conforme a los procedimientos establecidos en la Ley N° 393.

9. TRANSFERENCIA Y COMPARTICIÓN DE DATOS

9.1 Destinatarios Internos

Los datos personales serán accesibles únicamente por las áreas de Simpler que los requieran para el cumplimiento de sus funciones: operaciones, cumplimiento regulatorio, atención al cliente, tecnología y auditoría interna.

9.2 Terceros y Proveedores de Servicio

Simpler podrá compartir datos con terceros encargados del tratamiento, únicamente bajo las siguientes condiciones:

- Suscripción de un contrato de encargo de tratamiento que garantice niveles de protección equivalentes a los exigidos por esta Política.
- El encargado solo podrá tratar los datos para las finalidades expresamente instruidas por Simpler.
- Restricción de subfijación a terceros, salvo autorización expresa de Simpler.

Procesadores de Pago	Para ejecutar transacciones financieras conforme a las normas ASFI y BCB.
Proveedores KYC/Biometría	Para verificación de identidad y procesos AML/KYC (obligación legal).
Servicios de Nube (Cloud)	Para almacenamiento y procesamiento seguro de datos en servidores con estándares ISO 27001.
Burós de Información	Consulta y reporte de información crediticia ante la Central de Información Crediticia de la ASFI.
Audidores Externos	Con acceso restringido y bajo compromiso de confidencialidad, para el ejercicio de sus funciones reguladas.
ASFI / UIF / SIN	Por mandato legal, conforme a los Arts. 473 y 494 de la Ley N° 393.

9.3 Transferencias Internacionales

Cuando Simpler transfiera datos personales a destinatarios fuera del territorio boliviano (p.ej., proveedores de infraestructura tecnológica), se garantizará que dichos países o destinatarios ofrecen un nivel adecuado de protección de datos o, en su defecto, se suscribirán cláusulas contractuales tipo que garanticen las salvaguardias necesarias.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Simpler implementa medidas técnicas, organizativas y legales de seguridad acordes al nivel de riesgo del tratamiento, en cumplimiento del Art. 124 de la Ley N° 393 y las normas de la ASFI sobre operaciones electrónicas:

- Cifrado de datos en tránsito mediante TLS 1.2 o superior y en reposo mediante AES-256.
- Autenticación multifactor (MFA) para el acceso a la plataforma y a sistemas internos.
- Tokenización de datos de pago conforme a los estándares PCI-DSS.
- Segmentación de redes, firewalls y sistemas de detección de intrusiones (IDS/IPS).
- Copias de seguridad periódicas y planes de recuperación ante desastres (BCP/DRP).
- Auditorías de seguridad y pruebas de penetración (pentesting) realizadas por firmas independientes.
- Capacitación continua en materia de ciberseguridad y privacidad para todo el personal de Simpler.
- Política de control de accesos basada en el principio de mínimo privilegio.

Notificación de Incidentes de Seguridad

En caso de producirse una brecha de seguridad que afecte datos personales, Simpler notificará:

- A la ASFI en el plazo establecido por la normativa aplicable.
- A los titulares afectados cuando el incidente suponga un riesgo alto para sus derechos y libertades, dentro de las 72 horas de conocido el incidente.
- A las demás autoridades competentes (UIF, Fiscalía) cuando existan indicios de actividad delictiva.

11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

Conforme al Art. 74 de la Ley N° 393 y la Constitución Política del Estado (Arts. 130 y 131), los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos, que Simpler garantiza plenamente:

Derecho de Acceso	Conocer qué datos personales suyos están siendo tratados, el origen, las finalidades, las transferencias realizadas y el plazo de conservación.
Derecho de Rectificación	Solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
Derecho de Cancelación	Solicitar la supresión de sus datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recolectados, sujeto a las obligaciones legales de conservación.
Derecho de Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades de marketing directo o cuando existan motivos legítimos relacionados con su situación particular.
Derecho de Portabilidad	Recibir sus datos en un formato estructurado y de uso común, y transmitirlos a otro responsable, en la medida en que sea técnicamente posible.
Derecho a no ser Perfilado	No ser objeto de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos significativos, salvo cuando sea necesario para la ejecución del contrato o exista consentimiento.
Acción de Privacidad	Interponer la Acción de Protección de la Privacidad prevista en el Art. 131 CPE y el Art. 477 de la Ley N° 393 ante el órgano judicial competente.

Para ejercer estos derechos, el titular debe presentar una solicitud escrita a privacidad@simpler.bo, adjuntando copia de su documento de identidad y descripción detallada del derecho que desea ejercer. Simpler responderá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud completa.

12. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DATOS

Los datos personales serán conservados por los plazos estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades para las que fueron recolectados y con las obligaciones legales aplicables:

Datos de identidad y KYC	10 años desde el último registro contable o cierre de la relación contractual (Art. 34, Ley N° 393).
Datos de transacciones financieras	10 años (Art. 34, Ley N° 393) y conforme a las instrucciones de la UIF.
Registros de actividad (logs)	5 años o el mínimo exigido por la normativa ASFI aplicable.
Datos de reclamos y sanciones	Según lo establecido en la Central de Información de Reclamos y Sanciones de la ASFI (Art. 481, Ley N° 393).

Datos de marketing y comunicaciones	Hasta que el titular revoque su consentimiento, o 2 años sin actividad, lo que ocurra primero.
Créditos castigados	20 años desde el registro contable del castigo (Art. 484, Ley N° 393), tras lo cual opera el derecho al olvido.

13. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

Los servicios de Simpler están dirigidos exclusivamente a personas mayores de 18 años con capacidad legal para contratar. Simpler no recolecta datos de menores de edad de forma intencional. Si se detecta que se han recolectado datos de un menor sin el consentimiento verificado de sus padres o tutores legales, Simpler procederá a eliminar dichos datos de inmediato y a notificar a los responsables según corresponda.

14. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO EN LA PLATAFORMA DIGITAL

La aplicación móvil y el sitio web de Simpler utilizan tecnologías de rastreo para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, mejorar la experiencia del usuario y cumplir con obligaciones de seguridad. A continuación, se describen los tipos de tecnologías utilizadas:

Cookies Estrictamente Necesarias	Esenciales para el funcionamiento de la plataforma y la seguridad de las sesiones. No pueden desactivarse.
Cookies de Rendimiento y Analítica	Permiten analizar el uso de la plataforma para mejorar su rendimiento (datos anonimizados). Pueden desactivarse desde la configuración de la app.
Cookies de Funcionalidad	Recuerdan las preferencias del usuario (idioma, tema visual, etc.). Pueden desactivarse.
SDK de Terceros	Herramientas integradas de proveedores autorizados (p.ej., Firebase Analytics, Crashlytics). Sujetas a las políticas de privacidad de sus respectivos proveedores.

El usuario puede gestionar sus preferencias de cookies desde la sección 'Privacidad y Configuración' dentro de la aplicación Simpler o desde la configuración de su navegador para el sitio web.

15. CANAL DE RECLAMOS Y SEGUNDA INSTANCIA

Conforme al Art. 77 de la Ley N° 393, Simpler pone a disposición de sus Consumidores Financieros los siguientes canales para la atención de reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales:



Canales de Atención – Primera Instancia (Simpler)



Correo electrónico: privacidad@simpler.bo







Chat en la aplicación: Sección 'Ayuda' → 'Privacidad de Datos'

 Línea gratuita: (591-800) [número] | Lunes a viernes, 8:00–18:00 hrs.
 Oficina comercial: [Dirección], La Paz, Bolivia

Plazo de respuesta: 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
Simpler emitirá constancia escrita de recepción del reclamo en todos los casos.

Segunda Instancia – Defensoría del Consumidor Financiero (ASFI)

Si el Consumidor Financiero no obtiene respuesta satisfactoria de Simpler, podrá acudir a:

 Defensoría del Consumidor Financiero – ASFI
 Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo N° 1302, La Paz, Bolivia
 Teléfono: (591-2) 2408888 | Línea gratuita: 800-10-0075
 www.asfi.gob.bo

La ASFI actuará como segunda instancia una vez agotada la vía de reclamo ante Simpler, conforme al Art. 73 de la Ley N° 393.

16. CONSENTIMIENTO Y REVOCACIÓN

Al momento de registrarse en la plataforma de Simpler, el Consumidor Financiero declara haber leído, comprendido y aceptado la presente Política de Privacidad. Este consentimiento cumple con los siguientes requisitos:

- Es libre: no está condicionado a la prestación del servicio cuando el tratamiento no sea necesario para la ejecución del contrato.
- Es previo: se obtiene antes del inicio del tratamiento de los datos.
- Es expreso: el usuario realiza una acción afirmativa positiva (marcación de casilla o firma electrónica).
- Es informado: el usuario ha tenido acceso pleno a esta Política antes de prestar su consentimiento.
- Es específico: distingue entre las diferentes finalidades del tratamiento.

El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento para finalidades basadas en el mismo (p.ej., marketing), sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo a la revocación. Para ello, deberá comunicarlo a través de los canales indicados en la Sección 15.

La revocación del consentimiento para finalidades obligatorias por mandato legal (KYC, AML, reporte a la ASFI) no estará disponible, ya que estas obligaciones no dependen del consentimiento del titular.

17. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA

Simpler se reserva el derecho de actualizar la presente Política cuando sea necesario para reflejar cambios en la normativa aplicable, en sus prácticas de tratamiento de datos o en los servicios ofrecidos. Ante cualquier modificación sustancial:

- Se notificará a los Consumidores Financieros a través de la aplicación, el sitio web y/o correo electrónico con un mínimo de 30 días de anticipación a la fecha de entrada en vigor.
- La versión actualizada será publicada en www.simpler.bo/privacidad con indicación de la fecha de vigencia y el resumen de cambios.
- El uso continuado de los servicios de Simpler tras la notificación de cambios implica la aceptación de la Política actualizada, salvo que el usuario ejerza su derecho a oponerse o cancelar su cuenta.

18. DISPOSICIONES FINALES

La presente Política forma parte integral de los Términos y Condiciones de uso de la plataforma Simpler y debe interpretarse en armonía con los mismos. En caso de conflicto entre esta Política y disposiciones legales imperativas de la Ley N° 393 y normativa de la ASFI, prevalecerá la norma de rango superior.

Para cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación de la presente Política que no pueda resolverse mediante los canales internos de atención, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del Estado Plurinacional de Bolivia, con domicilio en la ciudad de La Paz.

La presente Política fue aprobada por el Directorio de Simpler Bolivia S.A. mediante Acta de Directorio N° [número] de fecha [fecha], y entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2025.

Gerencia General	Oficial de Cumplimiento / DPO
<hr/>	<hr/>
<i>[Nombre y Cargo]</i> Simpler Bolivia S.A.	<i>[Nombre y Cargo]</i> Simpler Bolivia S.A.

La Paz, Bolivia | Enero 2025 | Versión 1.0