

AVISO DE PRIVACIDAD CLIENTES

1. ASPECTOS GENERALES

Esta Aviso de Privacidad ("[Aviso de Privacidad](#)") te explica cómo Transbank S.A. ("[Transbank](#)") recopila y trata los datos personales de los trabajadores, representantes, personal externo y, en general, de los interlocutores de sus comercios afiliados, subadquirentes y proveedores de servicios de pago (PSP), emisores, y cualquiera otra entidad con la que Transbank mantenga una relación contractual y operativa en que Transbank preste un servicio, en adelante e indistintamente sus "Clientes". Se excluyen expresamente de este aviso de privacidad el tratamiento de datos de tarjetahabientes respecto de quienes se deberá contar con un aviso de privacidad separado.

El tratamiento de datos personales se rige por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones incluidas por la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales; sus reglamentos y las instrucciones que pueda impartir los distintos organismos o reguladores competentes, entre ellos la Agencia de Protección de Datos Personales, la Agencia Nacional de Ciberseguridad, la Comisión para el Mercado Financiero y el Servicio Nacional del Consumidor.

Transbank cuenta con una política interna de tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de ello, no se incorpora en este Aviso referencia expresa a dicha política, la cual será publicada en una versión accesible al público en el futuro.

2. RESPONSABLE DE TUS DATOS PERSONALES

El responsable de datos personales es la persona, natural o jurídica, que decide sobre las finalidades y medios del tratamiento de los datos personales. A su vez, constituye tratamiento de un dato personal, cualquier forma de uso de un dato que te identifique o permita identificarte.

El responsable del tratamiento de tus datos personales bajo esta Aviso de Privacidad es Transbank S.A., R.U.T. No. 96.689.310-9, con domicilio en Av. Cerro El Plomo 5260, piso 16, comuna de Las Condes, representada legalmente por don Sergio Ávila Salas.

Se ha designado como Encargado de Tratamiento de Datos Personales a doña Maureen Doren Roig, pudiendo contactarle en el correo encargadodedatos@transbank.cl.

Transbank se obliga a respetar tu privacidad y la seguridad de tus datos y a tratarlos de acuerdo con los límites de esta Aviso de Privacidad y la legislación aplicable.

3. BASE DE LICITUD PARA EL TRATAMIENTO DE TUS DATOS PERSONALES

La base de licitud para el tratamiento de tus datos personales será, por regla general, la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y el responsable, o para la ejecución de medidas precontractuales adoptadas a solicitud del titular; la ejecución o el cumplimiento de una obligación legal o lo disponga la ley; y, de manera residual el consentimiento o el interés

legítimo de Transbank. Esto se indicará para cada uno de los fines que se especifiquen en este instrumento.

4. DATOS PERSONALES QUE RECOLECTAMOS Y TRATAMOS

4.1. Para tu mejor comprensión, se entiende por dato personal cualquier información relacionada a ti, de manera que nos permita identificarte sólo con ella o combinándola con otros datos.

Las bases de datos personales administradas por Transbank comprenden, de manera general, datos relativos a:

- Personas naturales que sean Clientes de Transbank;
- Personas naturales que actúen como interlocutores de los Clientes de Transbank.

4.2. **Datos personales entregados por ti**, ya sea directamente a Transbank, a tu Emisor de Tarjeta por medio de su sitio web, o al Comercio pueden incluir:

- Datos identificatorios, como el nombre, N° de cédula de identidad, dirección IP, u otros antecedentes análogos.
- Datos de contacto, como el correo electrónico, teléfono, dirección, etc.
- Información bancaria o financiera, incluyendo datos de cuentas (cuando el cliente sea un comercio persona natural);

En algunos procesos se podrá recurrir a **Datos personales sensibles**, en particular datos biométricos, utilizados en determinados procesos de acreditación y verificación de identidad, mediante el uso de fotografías y cédula de identidad.

4.3. Datos obtenidos desde otros medios: Información recopilada legalmente de fuentes accesibles al público o cuyo tratamiento sea autorizado por ley.

Si nos proporcionaras datos personales de terceros con ocasión de los servicios, nos garantizas que cuentas con las autorizaciones necesarias para la legalidad de tal comunicación y de nuestro posterior tratamiento de aquellos datos.

5. PROPÓSITOS DEL TRATAMIENTO DE TUS DATOS PERSONALES

Las finalidades específicas del tratamiento de datos personales por parte de Transbank se desprenden de la documentación contractual y regulatoria aplicable, incluyendo, entre otros, la afiliación de Clientes, la operación y administración de medios de pago, el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, la prevención de fraudes, la gestión de riesgos y la ejecución de la relación contractual.

a) **Prestar y gestionar el Servicio**, incluyendo:

- Validación de identidad en distintas instancias de contratación de servicios.

- Realizar evaluaciones de riesgo y due diligence para el proceso de afiliación o incorporación como cliente.
 - Incorporarte al Sistema de Tarjetas de Pago operado por Transbank.
 - Gestionar la contratación, entrega y/o habilitación de productos.
 - Realizar operaciones internas necesarias para mantener el Servicio.
 - Llevar a cabo los pagos que se han procesado.
 - Enviarte comunicaciones comerciales con este fin (p.ej. para notificarte sobre cambios en los Términos y Condiciones, estados de servicio, avisos normativos, cambio en manuales de producto, etc.).
- b) **Brindar soporte**, incluyendo responder, investigar y gestionar tus consultas, reclamos y solicitudes.

La base de licitud para ambas actividades este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones contractuales y el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias por parte de Transbank en su calidad de adquirente y operador de tarjetas de pago, derivadas de la aplicación de la normativa elaborada por el Banco Central de Chile, la Comisión para el Mercado Financiero, los estándares y procedimientos exigidos por la industria de medios de pago (incluyendo la normativa de las Marcas Internacionales de Tarjetas) y demás leyes complementarias (Ley General de Bancos, Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, Ley Marco de Ciberseguridad, etc.)

- c) **Anonimización o pseudoanonimización de tus datos**, a fin de que, en cuanto sea posible, no se permita tu identificación en los distintos tratamientos que realiza Transbank.

La base de licitud para este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias asociadas a la seguridad de la información y de la Ley de Protección de Datos Personales.

- d) **Realizar trabajos de analítica de nuestros Clientes para comprender sus características**, con el objeto de entender mejor y poder tomar acciones comerciales respecto de ellos. Estos trabajos de analítica son realizados para cumplir con los propósitos contemplados en esta Aviso de Privacidad.

La base de licitud para este tratamiento es el interés legítimo de Transbank basado en la necesidad de gestionar la relación con nuestros clientes.

- e) **Desarrollar análisis, pruebas e investigaciones** para mejorar nuestros productos y servicios, invitarte a la participación de programas piloto de productos y, en general, mejorar o crear productos o servicios ofrecidos por Transbank.

La base de licitud para este tratamiento es el interés legítimo de Transbank basado en la necesidad de gestionar la relación con nuestros clientes.

- f) **Invitarte a responder encuestas, o ser parte de estudios de investigación** sobre tus servicios actuales o nuevos productos de Transbank, así como gestionar tu participación

en ellos cuando decidas participar. Se contempla esta actividad de tratamiento para medir el nivel de satisfacción con nuestros Servicios.

- g) **Realización de actividades de fidelización como otorgarte beneficios** y privilegios que se otorguen a ti como Cliente, en relación con el uso de nuestros productos.

La base de licitud para los tratamientos para el envío de estas comunicaciones será el interés legítimo amparado en la necesidad de revisar la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes. Sin perjuicio de esto, se solicitará tu consentimiento respecto de los datos específicos que se soliciten al momento de responder las encuestas, aceptar invitaciones o la incorporación a programas piloto. Estas comunicaciones contendrán opciones para no recibir este tipo de envíos.

- h) **Realizar y gestionar campañas de marketing y publicidad**, incluyendo:

- Enviarte comunicaciones con descuentos, ofertas e información publicitaria que pueda ser de tu interés, así como su envío por cualquier vía (on-line y off-line) sobre productos o servicios de Transbank.

La base de licitud para enviar este tipo de comunicaciones es el interés legítimo de Transbank en ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

- Enviarte comunicaciones con información de productos de terceros con quien Transbank haya celebrado convenios o alianzas y que puedan resultar de tu interés.
- Medir la efectividad de nuestras campañas de marketing y publicidad.

La base de licitud para estos tratamientos específicos es el consentimiento del titular, el cual será solicitado previamente. Tienes derecho a oponerte a estos tratamientos en cualquier momento.

Para el envío y gestión de campañas de marketing y publicidad fuera de estos casos, se solicitará expresamente tu consentimiento.

- i) **Gestionar tu participación en concursos** en los que decidas participar voluntariamente, incluyendo la publicación de los resultados del concurso y tus datos en diferentes medios.

La base de licitud para este tratamiento es el consentimiento, el cual será solicitado u otorgado al momento de tu participación.

- j) **Mantener y velar por la seguridad e integridad de nuestros servicios y usuarios y la gestión de incidentes de seguridad de la información.** Por ejemplo, podremos usar tus datos prevenir, detectar e investigar actividades potencialmente prohibidas o ilegales que se desplieguen en relación con la operación de los Servicios.

Para esto, trataremos tus datos personales sin consentimiento para cumplir con obligaciones regulatorias y legales,

- k) **Proteger los intereses legítimos de Transbank**, por ejemplo, para usar tus datos cuando sea necesario en el contexto de una venta o transferencia de todo o parte del negocio de Transbank o de sus activos a un tercero.

Trataremos tus datos personales sin consentimiento para cumplir con obligaciones regulatorias y legales, y para la formulación, ejercicio o defensa de un derecho ante los tribunales de justicia u órganos públicos.

6. DECISIONES AUTOMATIZADAS.

En el contexto de sus servicios, Transbank puede realizar tratamientos automatizados de datos personales, incluida la elaboración de perfiles, en los siguientes casos:

a) Prevención y detección de fraude.

Con el propósito de proteger a los comercios, tarjetahabientes y a Transbank frente a actividades fraudulentas, se utilizan mecanismos automatizados que aplican la siguiente lógica general: análisis de patrones transaccionales, detección de anomalías software especializado, comparación con perfiles históricos y generación de alertas frente a comportamientos inusuales.

Como consecuencia de lo anterior, pueden generarse alertas que sugieran el bloqueo o la suspensión temporal de servicios, o la realización de verificaciones adicionales. La adopción de medidas concretas que puedan afectar al titular requiere la validación y revisión por parte de un equipo especializado de Transbank.

b) Decisiones asociadas a la prestación de servicios

Con el fin de comprender determinadas características de los clientes para mejorar la prestación de sus servicios y ofrecer soluciones acordes a sus necesidades, Transbank aplica modelos de análisis automático basados, entre otros criterios, en el volumen transaccional, rubro económico, productos contratados y nivel de utilización de los servicios.

Estos criterios son definidos, revisados y monitoreados de forma permanente por equipos especializados de Transbank. Como resultado de dichos tratamientos, el titular puede recibir ofertas de servicios adaptadas, invitaciones a programas piloto o comunicaciones segmentadas, entre otras acciones comerciales u operativas.

En todo momento, tendrás derecho a solicitar información sobre la lógica general utilizada en este tipo de tratamientos automatizados, así como a solicitar la revisión de aquellas decisiones que se hayan adoptado sobre dicha base y que puedan afectarte directamente, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

7. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES.

En el marco de la prestación de sus servicios, **Transbank** puede realizar transferencias internacionales de datos personales, principalmente con fines de almacenamiento,

procesamiento de información y provisión de servicios de infraestructura tecnológica, a través de proveedores especializados.

Destinatarios y países de destino

- Estados Unidos: Proveedores de servicios *cloud* y de infraestructura tecnológica, tales como Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS) u otros equivalentes. Actualmente, Estados Unidos no cuenta con una decisión de adecuación en materia de protección de datos personales.
- Unión Europea: Proveedores tecnológicos o de servicios que prestan apoyo operacional a Transbank desde países miembros de la Unión Europea.
- Otros países: De manera excepcional, Transbank podrá transferir datos a otros países, dependiendo de los proveedores efectivamente utilizados y de la naturaleza del servicio contratado.

Cuando sea normativamente exigido, Transbank implementará y exigirá garantías apropiadas, entre ellas:

- suscripción de Cláusulas Contractuales Tipo que fuesen aprobadas por la Agencia Nacional de Protección de Datos Personales;
- exigencia de certificaciones de seguridad internacionales o industriales a los proveedores (tales como ISO 27001, SOC 2 Tipo II o PCI-DSS);
- implementación de medidas técnicas y organizativas reforzadas, en consideración a la naturaleza de los datos transferidos.
- derechos contractuales de auditoría y fiscalización sobre los proveedores; y
- obligaciones de notificación inmediata frente a requerimientos de acceso a datos por autoridades extranjeras, cuando la ley lo permita.

Siempre que sea técnicamente posible y económicamente viable, Transbank procura que los datos personales de clientes chilenos se almacenen en centros de datos ubicados en Chile o en Latinoamérica.

8. TUS DERECHOS COMO TITULAR DE DATOS PERSONALES

Tus derechos como titular de datos personales regulados en la Ley 19.628 son los siguientes:

- **Derecho de acceso:** para solicitar que te informemos sobre los datos personales tuyos que almacenamos y tratamos, su procedencia y destinatarios (si hubiere) y el propósito del almacenamiento.
- **Derecho rectificación:** para solicitar que modifiquemos tus datos si éstos son erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.
- **Derecho de bloqueo:** para solicitar la suspensión temporal de tus datos cuando los hayas proporcionado voluntariamente.
- **Derecho de eliminación:** para solicitar la eliminación, según corresponda, de tus datos cuando se encuentren caducos o su almacenamiento carezca de fundamento legal.

Además, siempre tienes **derecho a revocar, sin efecto retroactivo, el consentimiento** que hayas otorgado para el tratamiento de tus datos.

Debes tener presente que en los escenarios de revocación del consentimiento o de solicitudes de eliminación o bloqueo, no podrás seguir usando los respectivos productos no presenciales de Transbank, pues el tratamiento de tus datos es un elemento esencial para la prestación del Servicio.

Adicionalmente, en conformidad con la legislación de protección de los derechos de los consumidores, tienes derecho para solicitar la **suspensión del envío de comunicaciones de marketing**, ya sea a través de los medios de desuscripción que te informemos en la comunicación respectiva, o enviando un correo a la dirección de correo electrónico informados.

Puedes ejercer tus derechos como titular de datos personales en el sitio en <https://ca.deloitte-halo.com/service/website/LineaeticaTransbank>, indicando la naturaleza de tu solicitud y proporcionando los datos que sean requeridos para poder dar una respuesta adecuada. Por favor, considera que, por razones de seguridad de tus datos y de los datos de los demás titulares de los que somos responsables, podremos requerir razonablemente que verifiques tu identidad antes de responderla.

9. PROTECCIÓN DE TUS DATOS PERSONALES

Transbank implementa medidas técnicas y organizacionales adecuadas para proteger tus datos personales y evitar su modificación, pérdida o utilización no autorizada, en conformidad con la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y los requisitos contemplados en los capítulos 20-9 sobre Gestión de la Continuidad del Negocio y 20-10 sobre Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Recopilación Actualizada de Normas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Además, como Transbank, hemos tomado medidas especiales de seguridad en estricto cumplimiento del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (conocido como PCI DSS).

Transbank ha realizado un análisis de los riesgos asociados a los datos personales utilizados en los tratamientos previamente descritos y ha implementado las medidas físicas, técnicas y administrativas que ha estimado adecuadas y proporcionales, con el objeto de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de tus datos.

Sin carácter exhaustivo, se han implementado las siguientes medidas:

- mecanismos de autenticación y gestión de identidades;
- controles de acceso lógico a sistemas y controles de seguridad física;
- cifrado de la información en tránsito y en reposo;
- uso de firewalls, WAF y sistemas de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS);
- hardening de sistemas, mediante configuraciones seguras y la reducción de superficies de ataque;
- respaldos periódicos de la información y planes de recuperación ante incidentes;
- técnicas de anonimización y seudonimización que impiden la reidentificación de los titulares;
- exigencias de confidencialidad y seguridad a terceros o proveedores con acceso a la información; y

- implementación de procesos, políticas y protocolos de seguridad de la información.

Cuando, de acuerdo con lo regulado en la sección siguiente de esta Aviso de Privacidad, entreguemos ciertos datos a terceros, los datos entregados serán los estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la comunicación o cesión. Exigiremos que tales terceros se obliguen a proteger tus datos y a cuidarlos con, al menos, el mismo nivel de diligencia con que Transbank los trata y protege, buscando mantener la integridad, seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal que les son comunicados o cedidos, y respetando los propósitos en virtud de los cuales se cedieron o transmitieron.

10. COMUNICACIÓN DE TUS DATOS PERSONALES A TERCEROS

Para cumplir con nuestros servicios, algunos tratamientos de datos pueden ser realizados por terceros a quienes Transbank podrá transmitir o comunicar tus datos personales. Estos incluyen a Proveedores para la prestación de nuestros distintos servicios (almacenamiento, procesamiento, prevención de fraude, etc.); a emisores y marcas de tarjetas en el contexto de la operación de tarjetas de pago; y, por último, a distintos reguladores que puedan tener acceso a ello dentro de sus competencias. Los reguladores, emisores y las marcas de actuarán como responsables respecto de sus tratamientos de datos.

Estos terceros podrán estar en Chile o en el extranjero. Si el tercero que recibe los datos esté en un tercer país que no cuente con un nivel adecuado de protección en materia de datos personales, Transbank tomará las medidas que, en conformidad a la ley, sean requeridas para garantizar tal nivel de protección.

En aquellos casos en que comunicamos tus datos personales a autoridades regulatorias, judiciales o administrativas, eso es únicamente para cumplir con obligaciones legales y órdenes que, en conformidad a la ley, éstas puedan darnos.

Por último, en el evento de la venta o transferencia de todo o parte del negocio de Transbank o de sus activos a un tercero, o en caso de reorganización corporativa, transmitiremos tus datos personales al cesionario del negocio o activos, en cuyo caso haremos esfuerzos razonables para que éste trate tus datos personales según las finalidades de esta Aviso de Privacidad. Asimismo, podremos comunicar temporalmente tus datos personales a potenciales o futuros adquirentes o compradores de todo o parte del negocio de Transbank o de sus activos; para los solos efectos de las evaluaciones de due diligence del potencial comprador que sean necesarias y razonables.

11. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE TUS DATOS PERSONALES

Transbank almacena tus datos durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los propósitos del tratamiento informados en esta Aviso de Privacidad. El tiempo específico por el cual conservamos tus datos depende del tipo de dato, los fines para el cual éste fue recolectado y nuestras obligaciones legales de retención.

La regla general es que tus datos personales serán almacenados y usados indefinidamente, al menos, **durante todo el tiempo que mantengas tus datos registrados en como activo Cliente o intermediario de Transbank.** De esta manera, **mientras no solicites la**

eliminación de tus datos personales (y esta sea procedente), Transbank almacenará y tratará tus datos en conformidad con esta Aviso de Privacidad.

Puedes solicitar la eliminación de los datos almacenados por Transbank a propósito de tu uso de nuestros Servicios en cualquier momento. Sin embargo, Transbank podrá oponerse o conservar tus datos personales después de recibida tal solicitud para:

- Dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales.
- dar cumplimiento a obligaciones de retención legales o reglamentarias.
- fines de seguridad o prevención de fraude.
- si existieran reclamos, juicios pendientes, o acciones judiciales cuyo plazo de prescripción no haya finalizado.

12. MODIFICACIONES A ESTE AVISO DE PRIVACIDAD

Si existieren cambios sustanciales a esta Aviso de Privacidad, como el tratamiento de tus datos personales con fines distintos a los señalados o la comunicación a terceros diferentes a los indicados, solicitaremos nuevamente tu consentimiento.

La última versión de esta Aviso de Privacidad estará permanentemente disponible en un lugar visible y de fácil acceso en nuestro portal público.

VERSIÓN 1.0 Aviso de Privacidad actualizada al 19 de junio de 2026