

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD PRODUCTOS NO PRESENCIALES**

### **1. ASPECTOS GENERALES**

Esta Política de Privacidad ("Política de Privacidad") te explica cómo Transbank S.A. ("Transbank") recopila y trata tus datos personales con ocasión del uso y operación de tus tarjetas de crédito, débito y prepago en sus distintos productos no presenciales ("Servicios") y además te informa cómo puedes contactarnos si tienes preguntas o solicitudes en relación con el tratamiento de tus datos.

Al aceptar esta Política de Privacidad declaras ser mayor de edad, y que los datos personales aportados te pertenecen o que cuentas con la debida autorización para su uso, están actualizados y son veraces.

El uso de los Servicios es voluntario. Por lo tanto, si no estás de acuerdo con esta Política de Privacidad, debes abstenerte de utilizar los distintos productos no presenciales ofrecidos por Transbank. Estos comprenden:

- a) Productos con enrolamiento de tarjeta:
  - a. PatPass
  - b. Webpay Oneclick
- b) Webpay en sus distintas modalidades:
  - a. Webpay.cl
  - b. Webpay Plus y Webpay Plus Mall
  - c. Webpay Botones

Los términos usados con mayúscula en esta Política de Privacidad y que no estén definidos con las comillas, tendrán el significado que se les dé en los respectivos Términos y Condiciones de cada producto ("Términos y Condiciones").

### **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 Política 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 Vicente Tredinick Rogers.

Se ha designado como Encargado de Tratamiento de Datos Personales a don Jose Miguel Bellagamba Baldovino, pudiendo contactarlo 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 Política de Privacidad y la legislación aplicable, especialmente la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquier otra que la reemplace, modifique o complemente.

### **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, el consentimiento expreso y escrito que otorgas cuando aceptas esta Política de Privacidad. La autorización que nos das para tratar tus datos personales se extiende estrictamente a los propósitos y condiciones aquí explicados.

Cuando debamos cumplir con obligaciones legales y requerimientos de una autoridad, o cuando estemos expresamente autorizados por la regulación para tratar tus datos, nuestra base de licitud será la autorización legal y, en tal caso, no necesitamos de tu consentimiento para tratar los datos, pero los trataremos siempre en coherencia con la finalidad de tal autorización legal, y respetando esta Política de Privacidad en todo aquello que le sea aplicable.

#### 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.

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:

- a) **Datos de identificación**, como tu nombre, apellidos y RUT.
- b) **Datos de contacto**, como teléfono fijo o celular, correo electrónico, dirección, ciudad.
- c) **Datos de asociados al uso de productos**, tales como:
  - a. Datos sobre la o las tarjetas de pago que registres, incluyendo el tipo de tarjeta (crédito, débito o prepago), Marca (p.ej. Visa®, MasterCard®), Emisor de la Tarjeta (Banco o proveedor emisor de una tarjeta de pago con provisión de fondos no bancario), tipo de producto (p.ej. tarjeta black, platinum, gold), número de tarjeta (PAN), fecha de vencimiento y código de seguridad (CVV) de tus tarjetas de débito y crédito.
  - b. Datos asociados a la transacción como el monto, comercio que recibe el pago o el número de identificación del servicio.
- d) **Datos acerca de tu valoración del Servicio**, incluyendo acerca de experiencia de inscripción.

4.3. Datos recolectados a propósito del uso de nuestros Productos

- a) **Datos asociados a instrucciones de pago** que no son entregados directamente por ti, como el ID cliente asociado al servicio que pagas (que puede, por ejemplo, ser igual a tu RUT), fecha de inscripción, estado de la Instrucción, fecha del primer pago, tipo de servicio, información sobre compras realizadas, condiciones de pago (cuotas), información del comercio en que compras y estampas de fecha y hora.
- b) **Datos sobre tus hábitos y comportamiento de pagos** como, por ejemplo, tipo de Comercios en los que sueles pagar. Esto datos podrían incluir datos personales que podrían considerarse sensibles bajo la legislación vigente.
- c) **Datos de comunicaciones**, lo que incluye cualquier información que nos entregues cuando nos contactas al realizar consultas o reclamos con ocasión del uso de nuestros Productos.

Esta información dependerá exclusivamente de la información que tú entregues y, podría incluir, por ejemplo, información acerca de los servicios que pagues o hayas pagado.

#### 4.4. Datos obtenidos desde otros medios

- a) **Datos obtenidos por Transbank a propósito de la prestación de otro de sus servicios o productos.** Por ejemplo, podremos usar la información de las transacciones presenciales que realices con los POS Transbank (terminal de venta) que, combinada con la información que obtengamos a propósito de nuestros Productos, podría permitir tu identificación.
- b) **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 tu uso de nuestros Productos, nos garantizas que cuentas con las autorizaciones necesarias para la legalidad de tal comunicación y de nuestro posterior tratamiento de aquellos datos.

Por último, es importante considerar que los datos requeridos podrían variar producto a producto, pero nunca se pedirán o usarán más datos que los aquí informados

### 5. PROPÓSITOS DEL TRATAMIENTO DE TUS DATOS PERSONALES

Tus datos personales serán tratados para cumplir con los siguientes propósitos:

- a) **Prestar y gestionar el Servicio**, incluyendo:
  - Enviarte de comunicaciones comerciales con este fin (p.ej. para notificarte sobre cambios en los Términos y Condiciones).
  - Llevar a cabo el proceso de registro y validación de las tarjetas de crédito, debito o prepago que registres para uno o más pagos recurrentes o esporádicos.
  - Realizar operaciones internas necesarias para mantener el Servicio.
  - Llevar a cabo los pagos que nos has instruido.
- b) **Brindar soporte**, incluyendo responder, investigar y gestionar tus consultas, reclamos y solicitudes.
- c) **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. Tienes derecho a solicitar de forma sencilla la suspensión del envío de estas comunicaciones.
  - Medir la efectividad de nuestras campañas de marketing y publicidad.

Para tratar tus datos personales con este propósito, pediremos tu consentimiento mediante la aceptación expresa para tal efecto.

- d) **Invitarte a responder encuestas, o ser parte de estudios de investigación o programas piloto** de nuevos servicios o productos de Transbank, así como gestionar tu participación en ellos cuando decidas participar.

Para tratar tus datos personales con este propósito, pediremos tu consentimiento mediante la aceptación expresa.

- e) **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.
- f) **Desarrollar análisis, pruebas e investigaciones** para mejorar nuestros Productos y, en general, mejorar o crear productos o servicios ofrecidos por Transbank.

Para estos casos, se usan datos que no permitan tu identificación y, en caso de ser necesario tratar tus datos personales con este propósito, pediremos tu consentimiento por algún medio idóneo.

- g) **Realizar trabajos de analítica de tus datos personales y analizar tu comportamiento de compra** en tres niveles: comercio, emisores de las tarjetas que registre para uno o más pagos recurrentes y marca de la tarjeta (p.ej. MasterCard® o Visa®), con el objeto de entender mejor a los usuarios del Servicio. Estos trabajos de analítica son realizados para cumplir con los propósitos contemplados en esta Política de Privacidad.

Para estos casos, se usan datos que no permitan tu identificación y, en caso de ser necesario tratar tus datos personales con este propósito, pediremos tu consentimiento por algún medio idóneo.

- h) **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.
- i) **Otorgarte beneficios** y privilegios que se otorguen en consideración a tu uso de nuestros Productos y en relación cualesquiera terceros con los quienes hagamos alianzas o convenios comerciales.
- j) **Mantener y velar por la seguridad e integridad de nuestros servicios y usuarios.** 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.
- 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.

Finalmente, podremos tratar – sin tu consentimiento – tus datos personales 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. 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 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 debes enviar un correo electrónico a [encargadodedatos@transbank.cl](mailto:encargadodedatos@transbank.cl), indicando tu solicitud. 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.

## 7. 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, respecto de los datos de tu tarjeta de pago registrados por 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).

Cuando, de acuerdo con lo regulado en la sección siguiente de esta Política 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.

## 8. COMUNICACIÓN DE TUS DATOS PERSONALES A TERCEROS

Para cumplir con los propósitos del tratamiento de datos personales contemplados en esta Política de Privacidad, Transbank podrá transmitir o comunicar tus datos personales a las categorías de terceros indicados en esta sección. 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.

### 8.1. Proveedores

Transmitiremos tus datos personales a prestadores de servicios nuestros que, en virtud de un mandato para el tratamiento de datos, acceden a tu información personal solo cuando este acceso sea estrictamente necesario para la prestación del servicio para el cual han sido contratados, y con el solo objetivo de prestar tal servicio.

En este sentido, podrían acceder a tus datos personales:

- Proveedores de servicios de tecnologías de la información como, por ejemplo, el proveedor que nos presta servicios de *back end*;
- Proveedores de almacenamiento en la nube;
- Proveedores que nos ayudan a realizar investigaciones o análisis de los datos;
- Proveedores a cargo o que nos ayudan a gestionar campañas de marketing;
- Proveedores que nos prestan servicios de seguridad;
- Proveedores que nos ayudan a gestionar el servicio de atención al cliente;
- Consultores, abogados, contadores, colaboradores externos y otros proveedores de servicios profesionales.

8.2. **Emisores de las Tarjetas.** En consideración a la naturaleza del Servicio, transmitiremos tus datos personales a Emisores de Tarjetas para gestionar pagos y prestar los Servicios de Transbank. Lo anterior incluye la información asociada a las instrucciones de pago que se encuentren registradas, las que se comunicarán al Emisor de la Tarjeta. El Emisor de Tarjeta tratará estos datos en calidad de responsable de datos, en conformidad a sus obligaciones legales y a sus propias políticas de privacidad.

8.3. **Marcas de Tarjetas.** Para poder gestionar los pagos asociados a los servicios, debemos comunicar información a las Marcas de Tarjetas.

8.4. **Comercio.** También en consideración a la naturaleza de nuestros servicios no presenciales, comunicaremos al Comercio respectivo el estado de pago del servicio (p.ej. aprobado o rechazado, motivos de rechazo). Los Comercios deberán tratar tales datos en calidad de responsables en coherencia con los objetivos perseguidos al operar la cesión, y dentro de los propósitos autorizados por ti o por la ley.

8.5. **Alianzas comerciales.** Podremos transferir tus datos personales a terceros con quienes tengamos alianzas comerciales para otorgarte beneficios, y fortalecer la propuesta de valor de

Transbank y sólo en la medida que tal comunicación sea necesaria para la consecución del objetivo de la alianza. Esos terceros tratarán tus datos en calidad de responsables en coherencia con los objetivos perseguidos al operar la cesión, y dentro de los propósitos autorizados por ti o por la ley.

8.6. **Concursos.** Comunicaremos públicamente tu nombre cuando resultes ganador de un concurso en el que participes, por medio de su publicación en el sitio web de Tranbank.cl, en redes sociales, o en general, en el medio establecido en las bases legales de cada concurso.

8.7. **Autoridades.** Comunicaremos tus datos personales a autoridades regulatorias, judiciales o administrativas para cumplir con obligaciones legales y órdenes que, en conformidad a la ley, éstas puedan darnos.

8.8. **Reestructuración empresarial.** 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 Política 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.

## 9. 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 Política 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 nuestros Productos o mantengas alguna instrucción de pago vigente.** De esta manera, **mientras no solicites la eliminación de tus datos personales,** Transbank almacenará y tratará tus datos en conformidad con esta Política 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 conservar tus datos personales después de recibida tal solicitud para:

- 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.

## 10. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Si existieren cambios sustanciales a esta Política 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 Política de Privacidad estará permanentemente disponible en un lugar visible y de fácil acceso en <https://publico.transbank.cl/pol%C3%ADtica-de-privacidad> .

VERSIÓN 2.0. Política de Privacidad actualizada al 25 de octubre de 2024