

Política de Privacidad del Portal Santander

Banco Santander Chile, ("Banco Santander") está comprometido con la protección de sus datos personales, por lo que entendemos que almacenar y manejar información de forma segura y confidencial es fundamental para que utilice todas las plataformas y productos de nuestro banco. Por ello, y en aplicación de la Ley Sobre Protección de la Vida Privada ("Ley N°19.628"), así como otra normativa que pueda resultar aplicable, queremos informarle sobre ciertos aspectos relativos al tratamiento de sus datos personales.

Conforme a ello, esta política detalla cómo Banco Santander recolecta, trata y protege los datos personales que facilites o que Banco Santander recoge a través del Portal, mediante los canales que se hayan implementado o que en el futuro se implementen, con el objeto de que puedas decidir si deseas que tus datos personales sean tratados por nosotros. Por tanto, cuando contrates o estés interesado en contratar productos y/o servicios de Banco Santander, el tratamiento de datos personales se realizará conforme a lo establecido en la presente política.

Dentro de lo posible, y razonable, Banco Santander realiza controles respecto de la licitud y/o veracidad de la información que facilites. Por tanto, Banco Santander no es responsable de cualquier infracción y/o perjuicio derivado de la ilicitud, ilegitimidad, alteración, mal uso, fraude o sanción en relación con la información que se haya entregado. Es responsabilidad del Usuario actualizar su información siempre que sea requerida.

Es importante señalar, que esta política no aplica a datos que son recolectados por terceros en otras aplicaciones, sitios de internet, aun cuando estos están enlazados a Banco Santander. En tal caso, se deberá estar a lo que prescriba la política de privacidad de dichas aplicaciones, sitios y/o redes sociales.

1. Definiciones

- a. **"Datos personales"**: Cualquier información vinculada o referida a una persona natural, que la identifique o haga identificable a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
- b. **"Autorización"**: Consentimiento específico, inequívoco e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- c. **"Datos personales sensibles"**: Aquellos datos que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como hábitos personales, el origen racial, las ideologías, creencias, opiniones políticas o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- d. **"Tratamiento de datos"**: Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.
- e. **"Responsable del tratamiento"**: Es la persona natural o jurídica, privada o pública, que decide sobre el tratamiento de los datos, es decir, quien toma decisiones sobre qué hacer con los mismos desde la recogida hasta la eliminación de estos. Para los efectos de la presente política de privacidad, Banco Santander actúa como responsable del tratamiento.
- f. **"Mandatario o Encargado del tratamiento de datos"**: Persona natural o jurídica que trata los datos personales por cuenta del responsable, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que lo vincula al responsable.

- g. **“Titular de datos personales”**: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento y del que Banco Santander es responsable.
- h. **“Transmisión de datos”**: Tratamiento de datos personales, que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio del país, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado, por cuenta del responsable.
- i. **“Derechos ARCO”**: Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

2. Información básica sobre el tratamiento de datos personales

(a) Responsable del Tratamiento

Razón Social : Banco Santander Chile
RUT : 97.036.000-K
Domicilio social : Bandera 140, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana

(b) Datos de Contacto

Para ejercer tus derechos, o ponerte en contacto con Banco Santander, debes enviar un correo electrónico a la dirección derechosarco@santander.cl

(c) Aplicación de la Presente Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad aplica a todos los contenidos y servicios de los canales digitales del Banco y se considera un documento marco que rige en materias de privacidad, siempre que no exista otro documento o política que regule una situación específica.

3. Bases de licitud en el tratamiento

Al aceptar esta Política de Privacidad autorizas a Banco Santander de conformidad con la Ley n° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, a tratar los Datos Personales que nos proporcionas al utilizar o contratar nuestros servicios, por cualquiera de nuestros canales digitales. Asimismo, y siempre que no existan restricciones legales para ello, autorizas a Banco Santander a compartir tus Datos con el resto de las empresas del mismo grupo.

Tanto Banco Santander, como las demás empresas del mismo grupo, solo efectuarán tratamiento de sus Datos Personales cuando cuenten con su Autorización o bien, cuando exista alguna obligación legal para ello.

Podríamos obtener tu Autorización a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como pop ups o banners en la página web o app, formularios online o físicos, mensajes u otros.

4. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la sociedad Banco Santander Chile, Rol Único Tributario número 97.036.000 - K, con domicilio social en Bandera 140, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

5. Datos que tratamos

(a) Datos personales obtenidos al registrarse y usar nuestras Aplicaciones y Canales Digitales. Tales como: nombre, RUT, edad, domicilio, correo electrónico, teléfono, entre otros.

(b) Datos personales sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, en particular, aquellas que se refieren a créditos conferidos a ti como Cliente.

(b) Datos sobre operaciones que pudieran estar sujeta a reserva y secreto bancario.

(c) Número de tarjeta o cuenta, estados de cuenta, tipos de tarjeta, código del país, dirección postal, de facturación, historial crediticio, y/o comportamiento de gastos.

(d) Datos personales a los que el Banco tenga acceso por consultas, transacciones, operaciones, solicitudes o contrataciones de productos y/o servicios que realices como Cliente.

(e) Datos personales que obtenemos de Cookies y tecnologías similares.

(f) Datos e información que recogemos de fuentes externas.

6. Finalidades del tratamiento

La finalidad principal del tratamiento de sus datos personales es gestionar y ejecutar la relación contractual entre tú y Banco Santander. Específicamente nos autorizas a:

(a) Gestionar la ejecución del o los contratos que celebras con Banco Santander, responder tus consultas, reclamos, solicitudes, entre otras acciones que debamos realizar para gestionar estos contratos.

(b) Tratar tus datos personales para ofrecerte productos y servicios distintos de aquellos objetos del Contrato;

(c) Desarrollar, materializar e implementar acciones comerciales, tales como acuerdos comerciales o alianzas con terceros, relacionadas a los productos y servicios del Banco;

(d) Enviar publicidad, promociones, anuncios publicitarios, promociones y marketing. Asimismo, autorizas a Banco Santander a elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) aplicando o no modelos predictivos para así mejorar nuestros productos y servicios.

(f) Elaborar estudios estadísticos sobre tus intereses de consumo.

(g) Desarrollar acciones comerciales, incluidos servicios de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente, para mejorar tu experiencia como cliente.

(h) Para contactarte a través de nuestros canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, email, redes o mensajes de texto, WhatsApp u otras plataformas similares, al número de celular que has registrado o cualquier otro dato de contacto que nos informes, con el objeto de hacerte llegar información relacionada con las finalidades descritas en esta sección.

(i) Para dar cumplimiento a normativa local, internacional o corporativa referida a la prevención del blanqueo de capitales y lavado de activos, la financiación del terrorismo y sanciones internacionales y gestión de indicadores normativos y de riesgo.

7. Información detallada sobre el tratamiento de tus datos personales y finalidades

(a) Información que nos proporcionas a través de tu registro en los canales de Banco Santander con el propósito de gestionar tu cuenta.

- Nombre, Apellidos, fecha de nacimiento, estado civil y nacionalidad.
- Correo electrónico y número de teléfono.
- Información sobre tu residencia fiscal y ocupación laboral.

(b) Datos biométricos: Patrón facial, patrón de huella dactilar. Este tratamiento es exclusivo de los canales que requieran dicha validación como lo son las Aplicaciones Móviles del Banco. Estos datos se tratan con la sola finalidad de enrolar la aplicación.

(c) Información que recopilamos o generamos si te pones en contacto con los canales digitales.

Si utilizas algún canal de contacto como el chat de ayuda de la App Banco Santander o cualquier otro, recopilamos información de forma segura para que podamos responder a tus dudas o tomar medidas. Por ejemplo, y dependiendo de lo complejo que puede ser cada caso, podemos requerir que nos indiques:

- Nombre, Rut y Correo electrónico.
- Certificado de Declaración de Orígenes de Fondos (DOF).
- Validar número de contacto y dirección, en caso de que nos retrasemos con la entrega de nuestras tarjetas.
- Preguntas de validación de identidad.
- Comprobantes de pagos reclamados (para confirmar si te corresponde un abono o un cargo a tu cuenta).
- Certificado de Fraude (documento necesario para el cumplimiento de la ley N°20.009).
- Certificado de nacimiento para actualización de nombres.
- Fotografías, videos o adjuntos de los errores que encuentres en nuestra Aplicación, sobre todo para incorporar mejoras y soluciones de forma más ágil.
- Todas las solicitudes o requerimientos que hayas realizado quedarán guardados en nuestros registros para una mejor atención posterior mientras seas cliente.

(d) Información que recopilamos o generamos cuando usas los canales digitales y nuestros servicios. Recopilamos información cuando interactúas con los canales o aplicaciones, esto nos permite brindarte mejores servicios de forma legal y segura. Por ejemplo:

- Detalles de los pagos, actividad en tus tarjetas y tus giros de dinero.
- Todos los países en los que eres residente fiscal y su número de identificación fiscal para cada uno.
- Declaración de Orígenes de Fondos (DOF).

(e) Información que recopilamos o generamos cuando usas las aplicaciones del Banco y nuestros servicios.

- La red móvil y el sistema operativo que utilizas, para que podamos analizar cómo funciona nuestra Aplicación y solucionar cualquier problema.
- Detalles de cómo usas y navegas en la Aplicación, para buscar tener una mejor experiencia de uso.
- Tu dirección IP, ID de dispositivo, marca y modelo de teléfono, por razones de seguridad (vincularemos tu número de teléfono móvil con tu dispositivo).
- Algunas de las funcionalidades de nuestra Aplicación, requieren tratar datos personales de terceros. Si nos proporcionas datos personales de terceros, confirmas que les has solicitado la autorización y les has informado de las finalidades del tratamiento.

(f) Datos personales que obtenemos de Cookies y tecnologías similares. Las aplicaciones de Banco Santander utilizan cookies con el propósito de mejorar la experiencia de navegación del usuario.

(g) Adicionalmente, nos autorizas a:

- Tratar tus datos personales para ofrecerte productos y servicios distintos de aquellos objetos del Contrato;
- Enviar publicidad, promociones, anuncios publicitarios, promociones y marketing. Asimismo, autorizas a Banco Santander a elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) aplicando o no modelos predictivos para así mejorar nuestros productos y servicios.
- Elaborar estudios estadísticos sobre tus intereses de consumo.
- Contactarte a través de nuestros canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, email, redes o mensajes de texto, WhatsApp u otras plataformas similares, al número de celular que has registrado o cualquier otro dato de contacto que nos informes, con el objeto de hacerte llegar información relacionada con las finalidades descritas en esta sección.

8. Información sobre el tratamiento de datos de geolocalización

La información de geolocalización se captura en el momento en el que realizas el *login* (o acceso) en alguna de las Aplicaciones del Banco, siempre que tengas activada la ubicación en tu dispositivo. La información que se captura es la ubicación geográfica del dispositivo que está utilizando la Aplicación.

La geolocalización se recoge únicamente si esta activada en el dispositivo, y se puede configurar en todo momento accediendo a Ajustes > Geolocalización.

La(s) Aplicación(es) utiliza(n) los datos de geolocalización en los dispositivos móviles para las siguientes finalidades:

- (a) Para analizar tus datos para la elaboración de perfiles que nos ayuden a ofrecerte productos que creemos que pueden interesarte
- (b) Para comunicarte la oferta comercial de productos y servicios por los canales que hayas seleccionado
- (c) Para proporcionarte la funcionalidad de buscador de oficinas. Utilizaremos el dato de la geolocalización para mostrarte las oficinas más cercanas al dispositivo. Para detectar y prevenir posibles fraudes en las operativas de los clientes y nuestros sistemas; por ejemplo, supuestos de fraude de suplantación o robo de identidad en operaciones de transferencia de fondos, o revisión y análisis de las contrataciones y operaciones que se realizan en nuestros sistemas para proteger a nuestros clientes del fraude en canales electrónicos y prevenir ciberataques.

9. Transmisión de datos

Banco Santander podrá compartir tus datos personales con otras empresas del mismo grupo que se encuentren localizadas o no en Chile. Además, puede transmitir tus Datos Personales a terceros con quien el banco mantenga una relación contractual, como *partners*, aliados y/o proveedores de servicios (por ejemplo, proveedores de almacenamiento de sitios web y software, aliados comerciales u otros proveedores de servicio), entre otros, quienes actuarán como mandatarios o encargados del tratamiento, es decir, utilizarán tu información bajo el nombre e instrucciones de Banco Santander. Todas aquellas empresas cumplen el estándar de calidad y protección de la información que las leyes, normas generales y Grupo Santander han establecido. Entre ellos se encuentran:

- Empresas que fabrican y entregan nuestras tarjetas.
- Emisores de tarjetas y redes.
- Proveedores de servicios de KYC, que nos ayudan con la verificación de Identidad o las verificaciones de Fraude.
- Proveedores de energía y almacenamiento de computación en la nube.
- Proveedores de inteligencia de negocios.
- Empresas de análisis funcional (para ayudar a resolver problemas técnicos con la Aplicación).
- Empresas de Marketing (no compartiremos datos personales identificables con terceros para su propio Marketing Directo).
- Empresas de software que utilizamos para enviarte correos electrónicos automatizados en el momento que los necesites y para darle mayor seguridad a tu dispositivo a través de la tokenización con el envío de SMS.
- Empresas de gestión de usuarios.
- Empresas que ofrecen beneficios o recompensas a través de programas comerciales para los que se inscriben y usan la Aplicación.
- Empresas que se encuentren en alianza comercial con el Banco.

El Banco también podría compartir tus Datos Personales a entidades continuadoras del giro de Banco Santander, en caso de fusión, adquisición, venta, u otro cambio de control de ésta.

Asimismo, y Conforme a lo previsto en el Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, autorizas al Banco a proporcionar, comunicar, transmitir, transferir y en general, a realizar el tratamiento de datos e información, relativa a ti y tus operaciones, incluyendo datos que por su naturaleza pueden estar sujetos a secreto y/o reserva bancaria del artículo 154 de la Ley General de Banco, siempre dentro del marco de las finalidades enumeradas en el punto 5.

En el caso de una solicitud de una autoridad o tribunal competente, Banco Santander podrá revelar tus Datos Personales a dicha autoridad o tribunal.

10. Derechos ARCO

La normativa de protección de datos le otorga una serie de derechos relativos a sus datos de carácter personal que podrá ejercitar durante el tratamiento de los mismos. Dichos derechos son los que se le indican a continuación:

- **Derecho de acceso:** El Titular de datos podrá solicitar a Banco Santander, conocer el tipo de datos que se está tratando y las características del tratamiento que se realiza sobre los mismos.
- **Derecho de rectificación:** El Titular de datos podrá solicitar a Banco Santander, que modifique o enmiende sus datos personales, cuando sean inexactos, desactualizados, incompletos o induzcan a error.
- **Derecho de cancelación:** El Titular de datos podrá solicitar a Banco Santander, que suprima o elimine sus datos en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieran caducos.
- **Derecho de oposición:** El Titular tiene la facultad de solicitar a Banco Santander, que cese el tratamiento de sus datos, sólo cuando los datos sean utilizados con fines de comunicación comercial y el titular no desee seguir en el registro respectivo. Este derecho suele ejercitarse, por ejemplo, para que Banco Santander deje de enviar publicidad comercial a quienes lo soliciten.

Para ejercer estos derechos, se debe contactar con Banco Santander, enviando un correo electrónico a la dirección derechosarco@santander.cl

11. Plazo de conservación de datos

Los datos personales serán conservados en tanto usted no revoque su consentimiento al tratamiento. Este período de conservación puede ampliarse si Banco Santander debe conservar sus datos personales en relación con litigios, investigaciones y procedimientos, o si la legislación aplicable exige un período de conservación más largo.

12. Ley aplicable

La presente Política de Privacidad se rige por las leyes de Chile. El titular se somete a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia competentes en la ciudad de Santiago de Chile, según lo descrito en los T&C del Portal.

13. Contacto

Si desea hacer valer sus derechos como se ha explicado anteriormente, o tiene alguna otra pregunta sobre los términos de la presente Política de Privacidad, se puede poner en contacto con nosotros al correo derechosarco@santander.cl

14. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a la presente Política de Privacidad será oportunamente notificada a los Usuarios. Para poder seguir utilizando las aplicaciones y canales digitales de Banco Santander con posterioridad a tales modificaciones, usted podrá revisar las modificaciones y deberá manifestar su aceptación de las modificaciones mediante la aceptación de la Política de Privacidad.

15. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación. En caso de modificarse, se les informará oportunamente solicitando el respectivo consentimiento expreso de las nuevas condiciones.