

Términos de uso y Políticas de privacidad

Esta sección contiene las condiciones de uso de las aplicaciones, sitios web, plataformas y portales de Banco Itaú Chile y sus empresas filiales, en adelante indistintamente llamados Itaú, especialmente en lo que se refiere al uso y tratamiento de información de los clientes y usuarios de estos. Cada usuario al ingresar o utilizar los mismos debe tomar conocimiento de estos y si no está de acuerdo, abstenerse de utilizarlos.

Es importante recordar que cada una de las funcionalidades y productos que se utilicen en los sitios, portales o aplicaciones se rigen por el contenido del Contrato único de Producto, Condiciones Generales de Productos o Contratos de Productos en general que haya suscrito el cliente con Banco Itaú Chile, por lo que cada uno de los productos se regirá por las condiciones detalladas en cada uno de los documentos señalados previamente o en los instrumentos que los hubieren modificados, no siendo modificadas por estos Términos de Uso y Política de Privacidad.

ÍNDICE

I. TERMINOS DE USO

- 1. Alcance**
- 2. De los mecanismos de autenticación y seguridad**
- 3. De la privacidad de contraseñas y/o mecanismos de identificación**
- 4. De la pérdida, robo o extravío de los dispositivos de seguridad**
- 5. Términos y condiciones específicos de la aplicación móvil**
- 6. Del mal uso**
- 7. De la aceptación de esta Política de Uso.**
- 8. De la supletoriedad**
- 9. Legislación aplicable**

II. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- 1. Definiciones**
- 2. Obtención de datos**
- 3. Autorización tratamiento de información y datos personales**
- 4. Finalidad del tratamiento de los datos**

5. **Período del tratamiento**
6. **Enlaces a sitios web de terceros**
7. **Transmisión y transferencia**
8. **Seguridad de los datos**
9. **De la protección de datos**

III. VIGENCIA

I. TÉRMINOS DE USO

1. **Alcance:** Estos términos y condiciones aplican a todos los sitios web, portales, plataformas, aplicaciones u otros. Banco Itaú Chile se reserva el derecho a modificarlos y actualizarlos cuando estime conveniente, lo que será debidamente informado a los usuarios de estos.
2. **De los mecanismos de autenticación y seguridad.** Para poder acceder, operar y transaccionar en las funcionalidades que Itaú disponga a través de sus sitios, aplicaciones o portales, el usuario deberá autenticarse utilizando las medidas de seguridad e identificación que se haya establecido o establezca en el futuro por parte de Itaú. De forma ejemplar, estas medidas de identificación podrán ser claves, lectura de huellas, biométricas, identificación a través de iris, etc. Estas siempre estarán disponibles cuando el dispositivo desde el que se accede cuenta con dichas funcionalidades.
3. **De la privacidad de contraseñas y/o mecanismos de identificación.** Las claves secretas de acceso, contraseñas, mecanismos de identificación, sea electrónica o biométrica, o cualquier otra vía que permita autenticar al usuario y que, por aplicación de la normativa vigente, pueda darse el uso de firma electrónica de cualquier operación o transacción que se realice a través de los sitios, portales o aplicaciones de Banco Itaú Chile, son completamente secretas, personales e intransferibles. Por lo anterior, es de exclusiva responsabilidad del usuario mantener una diligencia adecuada a ellas, no entregando esta información a terceros y resguardar su utilización.

- 4. De la pérdida, robo o extravío de los dispositivos de seguridad. En el evento de robo, hurto, extravío o cualquier otra situación que se le asemeje, de aquellos dispositivos de seguridad, el Usuario debe dar aviso de inmediato al Banco por los canales que este ha dispuesto para estos efectos. La responsabilidad por los hechos que ocurran con los dispositivos de seguridad por alguna de las circunstancias detalladas previamente se seguirá en función de lo dispuesto en la normativa vigente y en especial, pero no de forma taxativa, a lo que indica la Ley N° 20.009 o a la que la reemplace en el futuro.**
- 5. Términos y condiciones específicos de la aplicación móvil: La Itaú App, que en adelante también podrá ser denominada como "Itaú Chile App" o "Itaú Chile App Personal Bank", es una aplicación para dispositivos móviles que ha sido generada, implementada, desarrollada y ejecutada por Banco Itaú Chile, en adelante Itaú o el Banco, que facilita y permite a sus clientes, usuarios y/o prospectos, ingresar y conocer el detalle de los productos y servicios que actualmente mantiene vigentes con el Banco, o acceder a la contratación de los nuevos productos, funcionalidad o alternativas que Itaú ha dispuesto para sus clientes, consultar transacciones o realizar las distintas actividades que el Banco ha implementado.**

 - 1. Del primer acceso. Cuando el usuario acceda por primera vez a la Itaú App deberá ingresar las claves de identificación y autenticación que utiliza para acceder a la plataforma web de Itaú. El acceso a esta aplicación estará definido, en términos estrictos, a los dispositivos que se encuentren registrados por el usuario. En el evento que sea necesario cambiar el dispositivo registrado, el usuario deberá ingresar nuevamente la aplicación y completar el proceso de registro en ella.**
 - 2. De la modificación de registros. El usuario, siempre y cuando sea factible, podrá crear, modificar o eliminar los mecanismos de identificación y autenticación que utilice para acceder a Itaú App. Así, será responsabilidad del usuario el uso, protección o disposición en los medios electrónicos y/o remotos de comunicación.**

- 3. De las funcionalidades.** Con Itaú App, el Usuario podrá ingresar a los productos y servicios que Itaú dispone a sus clientes a través de dicho mecanismo. De esta forma, pueden existir servicios que, dada su naturaleza, no puedan ser revisados ni utilizados a través de esta plataforma. De esta forma, Itaú se reserva para, en cualquier momento, disponibilizar o dar de baja funcionalidades en Itaú App, especialmente en aquellos casos que existan circunstancias apremiantes o graves y con la exclusiva finalidad de proteger el interés del cliente y/o el Banco.
- 4. De acuerdo a los contratos suscritos por nuestros clientes y a la aceptación de estos términos de uso.** Los usuarios de Itaú APP o las demás plataformas o aplicaciones de Banco Itaú Chile y sus empresas filiales, han aceptado y reconocen estar de acuerdo en la recepción de promociones, ofertas, publicidad u otras acciones comerciales respecto a productos o servicios de Banco Itaú Chile o sus empresas filiales.
- 6. Del mal uso.** En caso de reportarse usos incorrectos de los sitios web, portales o aplicaciones, que pudiesen infringir la normativa vigente, sea legal, reglamentaria o administrativa, Itaú se reserva el derecho para captar toda esta información y ponerla a disposición de las instituciones, administrativas o judiciales, para que se sigan las acciones que correspondan en contra de las personas que resulten responsables de ellas.
- 7. De la aceptación de esta Política de Uso.** Desde el momento en que el Usuario acepta esta Política de Uso de Itaú App, este reconoce que todos los productos, servicios, operaciones y transacciones que sean realizados a través de ella y que sean utilizando algún mecanismo de autenticación y/o seguridad, serán considerados como válidos, entendiendo por ellos que cuentan con firma electrónica de conformidad a la Ley N° 19.799 o la que se encuentre vigente, siempre que cumpla con los requisitos establecidos por ella.
- 8. De la supletoriedad.** En el evento que existan elementos que no hayan sido regulados por esta Política de Uso de Itaú App, les serán aplicables los términos y condiciones establecidos en la Política de Privacidad de Itaú, las Condiciones Generales, Contrato único de Productos o contratos individuales de productos, debidamente suscritos por los clientes.

9. **Legislación aplicable.** La prestación de los servicios regulados en estos términos de uso se encuentran sometidos a las normas, leyes y reglamentos de la República de Chile. Cualquier interpretación que se deba practicar se hará en conformidad a lo que dispone la Política de Privacidad o los Contratos que disponga el Banco a estos efectos y que han sido enunciados en los puntos anteriores.

II POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Banco Itaú Chile posee una política de privacidad de datos aprobada por el Directorio y que es revisada periódicamente. El presente documento contiene los principales conceptos y condiciones que emanan de dicha política y que el Usuario de los sitios web, plataformas y aplicaciones declara conocer y aceptar cuando aprueba este documento.

1. Definiciones: Para los efectos de la presente política, los siguientes conceptos tendrán la definición que se indica a continuación, o las definiciones que establezcan la Ley de Protección de Datos Personales N° 19.628, o aquellas normas que le sucedan o reemplacen en el futuro.

- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o referida a una persona natural, identificada o identificable.
- **Datos 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, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- **Empresa Relacionada:** Las personas jurídicas que tengan, respecto de la empresa o sociedad, la calidad de matriz, coligante, filial o coligada.
- **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 (contrato de prestación de servicios) que le vincula al responsable.

- **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 que se captura hasta la eliminación del mismo. Conforme a ello, Itaú se constituye como responsable del tratamiento de los datos de sus clientes y usuarios.
- **Titular de datos personales:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento, pudiendo ser accionista, cliente, proveedor, colaborador o usuario del Banco y/o de Empresas relacionadas.
- **Transferencia de datos:** Envío de datos personales por el responsable y/o encargado del tratamiento ubicado en Chile, a un receptor, que se encuentra dentro o fuera del país o en la nube.
- **Transmisión de Datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio del país o en la nube, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto 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.

2. Obtención de datos: Itaú obtiene y trata diversos datos de titulares, entre otros, de identificación, biométricos y para contactabilidad, datos comerciales, económicos, financieros y datos transaccionales, que incluyen datos personales. A la vez, se obtiene datos del dispositivo en el que se instala la aplicación, como son su marca, modelo, operadora, sistema operativo y versión del sistema operativo; también se obtienen datos respecto de las otras aplicaciones que se encuentren instaladas, entre otros, el nombre, versión, fecha de instalación y firmas públicas, así como del comportamiento de uso de la Aplicación Itaú, en miras a prevenir fraudes y garantizar al titular la seguridad en su uso.

Son canales o fuentes de obtención de datos, entre otros:

- Contacto o relación comercial con el respectivo titular, cuando se contrata o solicita información de un producto o servicio; sea por canales presenciales, como servicio al cliente o sucursales bancarias.
- Contacto remoto con el titular, como acceso, visita o uso de aplicaciones y servicios online, página web, formularios, correo electrónico, teléfono móvil en el que se instaló la aplicación, call center.
- Transacciones y operaciones bancarias y financieras.
- Bases de datos públicas, y aquellas disponibles para instituciones bancarias y/o financieras.

3. Autorización tratamiento de información y datos personales: El usuario al aceptar estos términos autoriza a Itaú para recolectar, transmitir, procesar y mantener, incluso fuera del territorio de la República de Chile o en la nube, cualquier información y/o datos relativos a productos y servicios bancarios contratados con Banco Itaú Chile o que se desarrollen a futuro y con las operaciones que el usuario instruya o ejecute con él, toda vez que el receptor de dicha información en el exterior sea una sucursal o empresa relacionada con Itaú, de conformidad al artículo 100 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, o un tercero con quien Itaú convenga en acuerdos que tengan por objeto el procesamiento, mantención y/o custodia de la información o datos, debiendo obligarse el receptor de la información o datos a mantener la confidencialidad de éstos. Sin perjuicio de lo anterior, el responsable de los datos personales será Itaú.

Este consentimiento otorgado, habilita a Itaú para recolectar, transmitir, procesar y mantener la misma información o datos, en o a través de terceras empresas, tanto dentro del territorio nacional como fuera de éste e incluso en la nube, especialmente con relación a las disposiciones sobre secreto y reserva bancaria contenidas en el artículo 154 de la Ley General de Bancos.

El usuario autoriza a Itaú para proporcionar a su controlador, filiales y demás personas relacionadas, de conformidad al artículo 100 de la Ley 18.045 sobre Mercado de Valores, y/o a sociedades de apoyo al giro, antecedentes e información económica, financiera, contable y legal del usuario y otros datos de carácter personal o protegidos por la Ley que éste le hubiere entregado o que haya obtenido de acuerdo a sus procedimientos de registro y procesamiento, cuando ello fuere necesario para fines publicitarios, comerciales, de cobranza o para la adecuada ejecución, el perfeccionamiento o desarrollo de nuevos atributos de los productos y/o servicios que presten estas entidades, así como para la realización de informes estadísticos, reportes o cálculos en cuanto a límites de crédito;

declarando que lo anterior no constituye infracción al artículo 1° de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, ni al artículo 154 de la Ley General de Bancos, ni a las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal o a la normativa vigente sobre esta materia. Asimismo, si fuere del caso, el usuario autoriza y faculta al controlador, filiales y demás personas relacionadas a Itaú de conformidad al artículo 100 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, y/o a sus sociedades de apoyo al giro, tanto nacionales o extranjeras, para que comuniquen, procesen, transmitan, almacenen y pongan a disposición de ellos mismos, de Itaú o terceros relacionados o asociados a éstos, la información señalada precedentemente.

De la misma manera, el usuario autoriza a Itaú a compartir, transmitir y poner a disposición datos de carácter personal, de salud y/o sujeta a reserva bancaria, de conformidad a lo dispuesto en la normativa correspondiente, con terceros con los que Itaú celebre convenios y/o acuerdos comerciales o de prestación de servicios, ya sea que se encuentren dentro o fuera del territorio nacional o en la nube, cuando esto tenga la finalidad de desarrollar, difundir y/o ejecutar actividades comerciales, de publicidad o de cobranza, como asimismo, cuando sea necesario para implementar cambios, incorporar atributos, beneficios o cualquier otra mejora a los productos que mantenga contratados o que sean ofrecidos con y por Itaú.

4. Finalidad del tratamiento de los datos: Itaú hará el tratamiento de los datos que obtenga, para las finalidades establecidas en esta política, conforme a la normativa vigente. Los datos personales que Itaú obtenga únicamente podrán ser utilizados para los fines descritos en esta política y con la autorización expresa del titular, o en los casos de excepción que la normativa establece, la información podrá ser destinada a otros propósitos.

El tratamiento de datos personales estará limitado a los siguientes objetos:

- **Ámbito Comercial:** Realizar todas aquellas actividades y operaciones relacionadas con el diseño, entrega y administración de los productos y servicios contratados con Itaú, por cualquier medio, incluida la vía electrónica (correo electrónico, telemarketing, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, entre otras); elaborar un perfil comercial a partir de sus datos, con la finalidad de ofrecer y agregar nuevos servicios y productos, así como nuevos atributos o beneficios que mejoren la calidad de los ya contratados; ejecutar acciones comerciales para ofrecer productos y servicios; ejecutar las gestiones de confirmación y actualización de la información del titular; validar y verificar la identidad del titular en las operaciones bancarias y financieras. Para estos efectos Itaú podrá grabar y conservar su voz y/o su imagen, en especial, en la contratación de productos y servicios; realizar análisis e

investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado e interbancarias, con información agregada.

- **Cobranza:** Gestión de cobranza, extrajudicial o judicial, sea realizada directamente o encargada a un tercero; comunicar sus deudas a los registros o bancos de datos personales que almacenan y comunican información sobre las obligaciones impagas.
- **Ámbito Informativo:** Enviar al titular información comercial, legal, de seguridad, de características de los productos y servicios, promociones y ofertas comerciales, en el contexto de la prestación de servicios bancarios; enviar al titular información proveniente de las empresas filiales o relacionadas al Banco, en especial, de campañas comerciales, promoción de productos y servicios; finalmente para realizar encuestas de satisfacción relacionadas con los servicios prestados.
- **Gestión de Riesgo:** Analizar el comportamiento financiero, comercial y crediticio del cliente, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias; realizar gestión de riesgo crediticio, financiero u operacional, solicitando información sobre solvencia, morosidad y, en general, de indicadores de riesgo, a las empresas dedicadas a esta labor; realizar gestiones preventivas y propias de cumplimiento, en especial, en materias de prevención de lavado de activos, o prevención de fraudes, entre otros, incluyendo la comunicación de los datos a autoridades o reguladores; y consultar en bases públicas, eventuales infracciones del titular, y la aplicación de sanciones legales o administrativas. A la vez, en miras a la mitigación del riesgo operacional y prevención fraudes, se identifican comportamientos y patrones anómalos que permiten asegurar al titular un uso seguro, impidiendo el acceso por terceros que puedan intentar suplantar su identidad.
- Previa autorización del titular, y con el objeto de complementar los servicios ofrecidos y/o proveídos por el Banco, Itaú podrá compartir datos con sus filiales, y empresas relacionadas, para el desarrollo de acciones comerciales e informativas, la contratación de productos y servicios y el cumplimiento de obligaciones legales.

5. Período del tratamiento: En términos generales, Itaú mantendrá en su poder los datos personales por el tiempo que establece la normativa vigente, y en cuanto los requiera para la prestación de los servicios contratados, aun incluso después de concluida la relación contractual con el titular. El Banco, salvo manifestación en contrario del titular, podrá llevar a cabo el tratamiento de datos de aquellos clientes con los cuales haya terminado su relación

contractual, con la finalidad de enviarles información comercial; invitarlos a eventos que organice el banco o cualquiera de las empresas relacionadas; remitir boletines, newsletters, informes o publicaciones y en general.

6. Enlaces a sitios web de terceros: En el caso que Itaú ponga a disposición enlaces a sitios web operados y/o administrados por terceros ajenos al Banco, no será responsable del contenido de los mismos. El Banco no dispone de control alguno de dichos sitios y, por tanto, tampoco lo tiene respecto del tratamiento de datos que ellos realizan. De esta forma, el titular, debe someterse a las políticas de privacidad dispuestas por estos terceros.

7. Transmisión y transferencia: Con el objeto de prestar un mejor servicio, Itaú cuenta con el apoyo de proveedores externos para la gestión de sus distintos procesos. Estos proveedores ponen a disposición de Itaú su propia infraestructura para la ejecución de estos procesos, que pueden incluir o considerar la transmisión de datos. Los proveedores son cuidadosamente seleccionados por Itaú, y se someten a los mismos estándares de seguridad que se aplica al banco, incluidos proveedores de nube donde se almacena y/o trata información.

Itaú, previo consentimiento del titular, podrá transmitir sus datos para su procesamiento, almacenamiento y custodia, dentro o fuera del país o la nube, por sus proveedores externos, todo ello de acuerdo con el Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, y otras normas relacionadas.

8. Seguridad de los datos: Itaú actúa considerando que los datos que recibe son ciertos, y que han sido entregados de buena fe por el propio titular de los datos. Por lo tanto, el Banco no es responsable de cualquier infracción derivada de la ilicitud, ilegitimidad, alteración, o mal uso de los datos, usurpación de identidad, fraude o sanción derivada de los mismos, o de la información que se le haya entregado o provisto. Así Itaú ejerce o puede ejercer controles para verificar la licitud y veracidad de la información recibida de conformidad a la normativa vigente.

Los datos son un activo invaluable para sus titulares, por lo que el Banco se preocupa de mantenerlos a debido resguardo de terceros ajenos, utilizando medios para evitar su destrucción, pérdida, alteración, difusión accidentales o ilícitas, o el acceso no autorizado.

Itaú se compromete a adoptar los debidos resguardos conforme a los estándares y prácticas de la industria, relacionados con la seguridad de la información, y en consecuencia a adoptar las instrucciones que para tal efecto imparta la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), así como otras autoridades e instituciones con facultades normativas que deban ser observadas por Itaú. Entre otras, pero no limitadas, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), el Servicio de Impuestos Internos (SII), autoridades o entidades homólogas o equivalentes en el

extranjero, y en general, las entidades con que éstas mantengan acuerdos de colaboración o intercambio de información que incluya datos personales.

La seguridad de la información tendrá especial consideración, que toda la información de los titulares es y será tratada con la debida reserva y confidencialidad exigida por la normativa vigente.

Para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y evitar los accesos no autorizados, Itaú ha implementado políticas de seguridad y una infraestructura tecnológica, limitando el acceso de terceros, para evitar los ciberataques y/o todo aquello que atente contra la debida seguridad, protección de datos, reserva y confidencialidad de la información digital. A mayor abundamiento, el Banco realizará esfuerzos continuos para mejorar los estándares de seguridad que protegen la información personal recolectada.

9. De la protección de datos: Porque en Itaú nos interesa proteger tus datos, toda información que sea captada por Itaú se encuentra en el marco de la Política de Privacidad de Itaú, por lo que su uso, tratamiento y finalidad se encuentran regulada en ella.

Se deja constancia que en los contratos firmados entre el Cliente y el Banco, autorizaste a compartir, transmitir y poner a disposición datos de carácter personal, de salud y/o sujeta a reserva bancaria, de conformidad a lo dispuesto en la normativa correspondiente, en especial, la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, con terceros con los que el Banco celebre convenios y/o acuerdos comerciales o de prestación de servicios, ya sea que se encuentren dentro o fuera del territorio nacional, cuando esto tenga la finalidad de desarrollar, difundir y/o ejecutar actividades comerciales, de publicidad o de cobranza, como asimismo, cuando sea necesario para implementar cambios, incorporar atributos, beneficios o cualquier otra mejora a los productos que mantenga contratados o que sean ofrecidos con y por Itaú. En ningún caso la información objeto de lo indicado en esta cláusula corresponderá a aquella definida en el inciso primero del artículo 154 de la Ley General de Bancos.

III VIGENCIA

Los presentes términos de uso y política de Privacidad entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación, y se mantendrá en vigencia mientras no se publique una nueva versión de esta.