

Política de Privacidad de Banco Falabella

En Banco Falabella S.A., incluyendo sus filiales Promotora CMR Falabella S.A. y Banco Falabella Corredores de Seguro Limitada, (en adelante todas ellas conjuntamente como la “Compañía”, consideramos la protección de tus datos personales como parte de nuestra propuesta de valor. En ese marco, y en el contexto de la cotización o contratación de los productos ofrecidos por la Compañía.

Por ello, en esta Política de Privacidad damos a conocer cómo se tratan los datos personales de los Clientes y Adicionales y los derechos que tienen como titulares de datos personales. Esta Política de Privacidad se aplica a todos los datos personales que los Clientes y Adicionales de la Compañía, desde el momento en que adquieren dicha calidad. Esta Política de Privacidad no se extiende a quienes no son Clientes o Adicionales.

Los datos personales de los Titulares se tratarán principalmente para gestionar la cotización y contratación de los productos ofrecidos por la Compañía, así como navegar en sus Canales Digitales.

1. Definiciones

Las palabras y términos que a continuación se definen, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial, e independientemente del lugar de esta Política de Privacidad en que se utilicen, o si se emplean en una persona, número, modo, tiempo o variable gramatical, según sea necesario para el adecuado entendimiento de este documento, tendrán los significados que a cada uno de dichas palabras o términos se les adscriben a continuación.

“Adicional” significa aquella persona incorporada a un producto financiero ya existente, por ejemplo, una cuenta, tarjeta o crédito, como titular secundario o autorizado (el “Titular”).

“Agencia de Protección de Datos Personales” significa la corporación de derecho público, de carácter técnico, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio que se relacionará con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que tiene por objeto velar por la efectiva protección de los derechos que garantizan la vida privada de las personas y sus datos personales.

“Banco Falabella” significa Banco Falabella, una sociedad anónima especial constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 96.509.660-4, filial de FSA, constitutiva del Banco Falabella en Chile.

“BF Corredores” significa Banco Falabella Corredores de Seguros Limitada, una sociedad de responsabilidad limitada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.011.659-9, filial de FSA, cuyo giro exclusivo es la intermediación de toda clase de seguros, a excepción de los previsionales, y la prestación de asesorías relacionadas con la contratación de seguros.

“Canales Digitales” significa las páginas web y aplicaciones móviles de la Compañía en las cuales el Titular puede navegar, así como cotizar o contratar productos ofertados por la Compañía.

“CF Seguros” significa CF Seguros de Vida S.A. una sociedad anónima especial constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.477.116-8, filial de FSA, cuyo objeto principal es asegurar o reasegurar a base de primas, los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios.

“Cliente” es aquella persona natural que ha suscrito un Contrato Único de Producto con la Compañía.

“CMF” significa la Comisión para el Mercado Financiero de la República de Chile, servicio público descentralizado encargado de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República de Chile a través del Ministerio de Hacienda.

“Contrato Único de Producto CUP” Es el contrato marco celebrado entre la Compañía y el Titular, que establece las condiciones generales y particulares que regirán la relación contractual respecto de uno o más productos y servicios financieros ofrecidos por el banco, actuales o futuros.

“Corresponsable”: Significa FSA y las Empresas Falabella que, exclusivamente en relación con los Tratamientos de *Marketing*, determinan de manera conjunta las finalidades y los medios esenciales del tratamiento de datos personales, conforme con lo descrito en esta Política de Privacidad.

“Empresa Falabella” significa una cualquiera de FSA, SIF, Servicios Falabella, Banco Falabella, Promotora CMR, BF Corredores, CF Seguros, Seguros Falabella, Falabella Retail, Sodimac, Falabella.com, Tottus, Falabella Inmobiliario, Mallplaza, IKEA o Imperial. Los datos de identificación y los representantes legales de dichas compañías los podrás encontrar en el siguiente vínculo: <https://www.fpuntos.cl/como-cuidamos-tus-datos>.

“Falabella Inmobiliario” significa Falabella Inmobiliario SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 99.556.170-0, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota inmuebles para uso comercial en Chile.

“Falabella.com” significa Falabella.com SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.212.492-0, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota en Chile la plataforma de comercio electrónico y *marketplace* de Falabella Retail, Sodimac y Tottus.

“Falabella Retail” significa Falabella Retail S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.261.280-K, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es quien desarrolla y explota en Chile el negocio de tiendas departamentales controlado por FSA.

“FSA” significa Falabella S.A., una sociedad anónima abierta constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 90.749.000-9 y domiciliada en aquel lugar que al tiempo correspondiente FSA tenga registrado como su domicilio ante la CMF, y representada, de acuerdo a la Ley n.º 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su gerente general, cuya identidad, al tiempo correspondiente, puede asimismo ser consultada públicamente ante la CMF.

“Grupo Falabella” significa el conjunto de FSA, SIF, Servicios Falabella, Banco Falabella, Promotora CMR, BF Corredores, CF Seguros, Seguros Falabella, Falabella Retail, Sodimac, Falabella.com, Tottus, Falabella Inmobiliario, Mallplaza, IKEA e Imperial.

“IKEA” significa IKSO SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.993.859-1, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota en Chile la franquicia de las tiendas que operan bajo la marca IKEA, de propiedad de terceros.

“Imperial” significa Imperial S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.821.330-5, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, comercia y distribuye materiales de construcción, maderas y productos de ferretería, junto con servicios logísticos y actividades conexas.

“Mallplaza” significa Plaza S.A. una sociedad anónima abierta constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.017.019-4, filial de FSA, y domiciliada en aquel lugar que al tiempo correspondiente Mallplaza tenga registrado como su domicilio ante la CMF, y representada, de acuerdo a la Ley n.º 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su gerente general, cuya identidad, al tiempo correspondiente, puede asimismo ser consultada públicamente ante la CMF.

“Ministerio Público” significa un organismo con autonomía constitucional y jerarquizado, cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito, determinar la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado, y ejercer la acción penal pública en la forma prevista por la ley; asimismo, debe adoptar medidas para proteger a las víctimas y a los testigos, sin ejercer funciones jurisdiccionales.

“Otro Comercio” significa un comercio afiliado a cualquier sistema de pago que acepte la Tarjeta CMR o la Tarjeta de Débito Falabella, que no sea un Comercio Falabella o un Comercio con Alianza.

“Policías” significa la Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile.

“Política de Privacidad” significa la política de privacidad de Banco Falabella que se contiene en el presente instrumento.

“Programa Fpuntos” significa el programa de lealtad de clientes del Grupo Falabella.

“Promotora CMR” significa Promotora CMR Falabella S.A., una sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 90.743.000-6, filial de FSA, dedicada a la emisión de tarjetas de crédito y la realización de todas las actividades y operaciones complementarias que autorice la CMF a dicho tipo de sociedades, y que es la emisora de la Tarjeta CMR.

“Reglamento” significa el reglamento del Programa Fpuntos que se encuentre vigente al momento de aplicación correspondiente y que puede ser encontrado en la sección Cómo Cuidamos Tus Datos en el sitio web www.fpuntos.cl.

“Regulación de Protección de Datos” significa la Ley n.º 19.628 y toda otra regulación aplicable que sea legalmente exigible en materia de protección de datos personales en la República de Chile.

“Seguros Falabella” significa Seguros Falabella Corredores Limitada, una sociedad de responsabilidad limitada constituida y vigente de conformidad con la leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.099.010-6, filial de FSA, cuyo objeto principal es la intermediación de contratos de seguros, ya sean generales, de vida, o previsionales, en cualquier entidad aseguradora radicada en el país, y las demás actividades que las normas legales y administrativas vigentes en Chile permitan desarrollar a los corredores de seguros.

“Servicios Falabella” significa Servicios Falabella SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.070.342-5, filial de FSA.

“SIF” significa Servicios e Inversiones Falabella Limitada, una sociedad de responsabilidad limitada constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 79.598.260-4, filial de FSA.

“Sodimac” significa Sodimac S.A., una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 96.792.430-K, filial de FSA, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es quien desarrolla y explota en Chile el negocio de tiendas de mejoramiento del hogar controlado por FSA.

“Socio” significa toda persona natural que es miembro del Programa Fpuntos conforme a su Reglamento.

“Tarjeta Falabella” significa, indistintamente, una Tarjeta CMR o una Tarjeta de Débito Falabella.

“**Titular**” significa aquella persona que revista la calidad de Cliente o Adicional, o que utiliza los Canales Digitales de la Compañía.

“**Tottus**” significa Hipermercados Tottus S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 78.627.210-6, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es quien desarrolla y explota en Chile los supermercados controlados por FSA

“**Tratamiento de Marketing**” significa el tratamiento de datos personales con fines de *marketing* directo y de envío de comunicaciones comerciales personalizadas realizado por cualquier Empresa Falabella en los términos descritos en esta Política de Privacidad.

2. Responsables del tratamiento de datos personales

2.1. Responsable principal para la operación del Contrato o los Términos y Condiciones

La Compañía es el responsable del tratamiento de los datos personales para las finalidades establecidas en esta Política de Privacidad, definiendo las finalidades y medios para su ejecución.

2.2. Corresponsables para tratamientos de marketing

Adicionalmente, y sólo en relación con las finalidades de los Tratamientos de *Marketing* del modo en que ellas se describen en la sección 4 de esta Política de Privacidad, la Compañía actuará como corresponsable junto a FSA y las demás Empresas Falabella. Esta corresponsabilidad significa que las Corresponsables, podrán decidir conjuntamente las finalidades y medios esenciales relacionados con los Tratamientos de *Marketing*. Para ello, las Corresponsables han acordado cómo garantizar un nivel adecuado de seguridad, cómo gestionar adecuadamente los derechos de los Socios respecto de sus datos personales y, en general, cómo cumplir con las obligaciones que, como responsables por los Tratamientos de *Marketing*, les impone la Regulación de Protección de Datos. Sin perjuicio de lo anterior, y con independencia de los acuerdos entre las Corresponsables, los Titulares podrán ejercer sus derechos ante cualquiera de ellas, mediante los correos electrónicos indicados a continuación:

- Banco Falabella: datospersonalesbfcl@bancofalabella.cl.
- BF Corredores: datospersonalesbfcl@bancofalabella.cl.
- CF Seguros: tusdatospersonales@falabella.cl.
- Falabella Inmobiliario: comunidadopenplaza@falabella.cl.
- Falabella Retail: tusdatospersonales@falabella.cl.
- FSA: tusdatospersonales@falabella.cl.
- Falabella.com: datos.personales@falabella.com.
- Tottus: contacto@tottus.cl.
- IKEA: info.personal@ikea.cl.
- Imperial: misdatospersonales@imperial.cl.
- Promotora CMR: datospersonalesbfcl@bancofalabella.cl.
- Seguros Falabella: datospersonales.seguros@falabella.cl.

- SIF: tusdatospersonales@falabella.cl.
- Servicios Falabella: tusdatospersonales@falabella.cl.
- Sodimac: misdatospersonales@sodimac.cl.

3. Bases de Licitud y Finalidades del Tratamiento de tus Datos Personales efectuado por el responsable

La Compañía tratará los datos personales de los Titulares en virtud de las siguientes bases de licitud y propósitos específicos:

3.1. Celebración o Ejecución Contractual: Contratación de Productos y/o Servicios Ofertados por la Compañía

El Contrato Único de Producto, o los Términos y Condiciones, una vez aceptados por el Titular, constituyen un contrato entre el Titular y la Compañía. La Compañía podrá tratar los datos personales del Titular si dicho tratamiento es estrictamente necesario para:

- (i) La gestión de la relación contractual, incluyendo la suscripción, administración y ejecución del Contrato Único de Producto o los Términos y Condiciones, la gestión de pagos y/o la cobranza judicial o extrajudicial, la entrega del producto o prestación del servicio, el retiro o despacho de productos, la atención de consultas y solicitudes sobre el funcionamiento de los productos y servicios contratados, la suscripción del Contrato Único de Producto mediante firma electrónica simple o avanzada, certificados digitales u otros mecanismos equivalentes, el envío de información asociada a los beneficios de los productos o servicios contratados, y el enrolamientos en los Canales Digitales de la Compañía;
- (ii) La operación general del Contrato Único de Producto o los Términos y Condiciones, incluyendo propósitos como el envío de comunicaciones transaccionales vinculadas a los productos y servicios contratados, la gestión de anulaciones de operaciones y las devoluciones que correspondan, el envío de comunicaciones respecto de modificaciones o nuevos beneficios que tengas en tu calidad de Titular, el registro de saldo y los movimientos de la cuenta del cliente;
- (iii) La inscripción automática del Titular en el Programa Fpuntos, de titularidad de FSA, exclusivamente para habilitar la acumulación, administración, gestión y visualización de los puntos asociados al Titular, para lo cual la Compañía cederá a FSA, en su calidad de responsable principal del Programa, como ejecución del Contrato Único de Producto conforme al artículo 13 letra c) de la Ley N° 19.628, los datos originados por la gestión de los productos financieros del Titular y los datos de identificación, como información transaccional e información de contacto) para el cumplimiento de estas finalidad, en la forma y condiciones establecidas en la Política de Privacidad del Programa Fpuntos;
- (iv) Consultar, recibir, integrar y mostrar en sus canales digitales el saldo y la información relativa a los puntos del Programa Fpuntos que el Titular acumule mediante el uso de los medios de pago habilitados de la Compañía;

- (v) La operación y gestión de cajeros automáticos (ATM), incluyendo la ejecución de transacciones financieras, como retiros, consultas, pagos o cambios de clave, el monitoreo remoto del funcionamiento del ATM, la gestión de fallas técnicas, y la instalación y ejecución de actualizaciones de software y parches de seguridad.

3.2. Ejecución o Cumplimiento de una Obligación Legal

La Compañía podrá tratar datos personales del Titular cuando resulte necesario para cumplir con obligaciones legales o reglamentarias aplicables, con los propósitos de:

- (i) Dar respuesta al ejercicio de derechos de los Titulares, incluyendo la autenticación de identidad del solicitante, el registro y trazabilidad de la solicitud, su evaluación, resolución, respuesta y ejecución del requerimiento, si correspondiere;
- (ii) El servicio de atención al cliente en el marco de ejecución del Contrato Único de Producto o los Términos y Condiciones, incluyendo propósitos como la identificación y autenticación del Titular, la atención de reclamos o solicitudes, o el registro y seguimiento de requerimientos;
- (iii) El servicio de videovigilancia en las sucursales de la Compañía, y la transmisión de estas imágenes a las Policías y el Ministerio Público;
- (iv) La ejecución o implementación de controles técnicos de seguridad, preventivos y correctivos en cumplimiento de obligaciones de seguridad, incluyendo cifrado de datos, firewalls, autenticación multifactor, acciones de monitoreo continuo, gestión de continuidad operacional, recuperación ante incidentes y planes de contingencia, o documentación de gestión de vulnerabilidades;
- (v) El enrolamiento del Titular, incluyendo la verificación de identidad a través de dispositivos electrónicos basados en mecanismos de autenticación reforzados. Lo anterior, sin perjuicio que tratándose del uso de factores de autenticación basados en criterios de inherencia, a partir de datos biométricos, registrará lo dispuesto en la sección 3.6.ii de la presente Política de Privacidad;
- (vi) El cumplimiento de obligaciones legales establecidas en normativas tributarias, administrativas, financieras, de prevención de delitos y de persecución penal u otras aplicables, incluyendo respuesta a requerimientos de autoridades administrativas, judiciales, regulatorias o policiales; el otorgamiento de acceso lógico y/o físico a evidencias digitales a las autoridades competentes; la facilitación de fiscalizaciones o investigaciones y la entrega de antecedentes de respaldo; o, la ejecución y cumplimiento de resoluciones u órdenes de la autoridad competente;
- (vii) Analizar el comportamiento financiero, comercial y crediticio del Titular con fines de evaluación de solvencia, capacidad de pago y gestión del riesgo de crédito o prevenir el sobreendeudamiento, en el marco de la contratación, administración y/o revisión de productos y servicios financieros
- (viii) La anonimización de datos personales cuando sea requerido por una norma vinculante;

- (ix) En la operación y gestión de cajeros automáticos (ATM), la autenticación del usuario, sea mediante tarjeta, PIN u otros mecanismos no biométricos, el registro de operaciones y la entrega de comprobantes, la atención de incidencias operativas, el monitoreo de operaciones sospechosas, y la detección de fraudes (*skimming, malware, cash trapping*);
- (x) El tratamiento de datos relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial efectuado para las finalidades establecidas en esta Política, y de acuerdo a la normativa legal y la Regulación de Protección de Datos Personales;
- (xi) Efectuar los reportes en el Registro de Deuda Consolidada respecto de Titulares que revistan la calidad de deudores de obligaciones de crédito en dinero donde la Compañía es acreedora;
- (xii) Informar a la CMF los créditos otorgados a personas que estén en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos; o,
- (xiii) Para el análisis de solvencia económica del Cliente, conocimiento del Cliente y evaluación de productos crediticios, el Banco podrá requerir a las respectivas entidades administradoras de fuentes oficiales o autorizadas de información financiera, datos y antecedentes relativos a la renta y, en su caso, a la situación previsional del Cliente, en cumplimiento de las obligaciones derivadas del artículo 17 N de la Ley N° 19.496 y del Decreto Supremo N° 53 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tratándose de información de situación previsional, el tratamiento se sujetará adicionalmente a la autorización expresa que el Cliente otorga al activar el servicio.

3.3. Satisfacción de Intereses Legítimos

La Compañía podrá tratar datos personales del Titular cuando resulte necesario para la satisfacción de intereses legítimos de la Compañía o de un tercero, siempre que con ello no se afecten los derechos y libertades del Titular; para las siguientes finalidades:

- (i) Respecto del servicio de atención al cliente para el análisis de patrones de contacto para mejorar la experiencia de atención, o para la implementación o ejecución de encuestas de satisfacción; en cuyo caso el interés legítimo es asegurar una atención eficiente, consistente y de calidad, para identificar oportunidades de mejora en los canales de contacto y medir la satisfacción de los Titulares;
- (ii) En la respuesta al ejercicio de derechos de los Titulares, a fin de mejorar la experiencia del Titular al consultar el estado de sus solicitudes; en cuyo caso el interés legítimo es facilitar una gestión transparente, trazable y eficiente de dichas solicitudes, reduciendo fricciones y tiempos de respuesta asociados a tales gestiones;
- (iii) Consultar, recibir, integrar y mostrar en sus Canales Digitales el saldo y la información relativa a los puntos del Programa Fpuntos que el Titular acumule mediante el uso de medios de pago habilitados que sean distintos a los emitidos por la Compañía; en cuyo caso el interés legítimo es integrar la posición consolidada del Titular en los servicios

prestados por la Compañía, permitiéndole acceder a una visión unificada de los beneficios asociados al Programa Fpuntos;

- (iv) El desarrollo y perfeccionamiento de productos, servicios y beneficios, incluyendo estudios de mercado, evaluar el desempeño de canales de atención, identificar patrones de comportamiento para mejorar la experiencia del usuario, optimizar decisiones de posicionamiento, segmentación y fidelización, estudio de patrones de consumo, medir la efectividad de campañas de comunicación o marketing, identificación de tendencias de mercado; en cuyo caso el interés legítimo es comprender el desempeño de la Compañía y las preferencias de los Titulares para mejorar nuestra propuesta de valor, diseñar y ajustar beneficios y servicios, y tomar decisiones informadas sobre la evolución y sostenibilidad de la Compañía;
- (v) Mejora continua de la Compañía, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción, identificación de los principales canales de adhesión, análisis de comportamiento para mejorar experiencia de uso, identificación de oportunidades de mejora y análisis de métricas de uso; en cuyo caso el interés legítimo es mantener y optimizar el funcionamiento y la usabilidad de la Compañía, priorizando mejoras basadas en métricas de uso y retroalimentación de los Titulares para ofrecer una experiencia más simple, útil y consistente;
- (vi) Gestión de riesgos y prevención de fraudes, incluyendo garantizar que el Titular utilice los productos, servicios y canales de la Compañía, la revisión de patrones de uso inusuales, validación técnica de accesos, activación de medidas preventivas e investigación de incidentes; en cuyo caso el interés legítimo es prevenir, detectar e investigar usos indebidos o fraudulentos y gestionar riesgos operacionales asociados a la Compañía, protegiendo a los Titulares y a terceros frente a accesos o transacciones no autorizadas y resguardando la integridad de la Compañía;
- (vii) Implementación de medidas de seguridad, incluyendo actividades de *pen test* y *ethical hacking*; en cuyo caso el interés legítimo es resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas y datos de la Compañía mediante la detección y mitigación preventiva de vulnerabilidades, y el fortalecimiento de controles de seguridad;
- (viii) Gestión y operación de los Canales Digitales, incluyendo acciones para su correcto funcionamiento, atención de consultas generales y gestión de *cookies* estrictamente necesarias; en cuyo caso el interés legítimo es asegurar la continuidad operativa, disponibilidad y correcto funcionamiento técnico de los Canales Digitales de la Compañía;
- (ix) El envío de invitaciones o comunicaciones relativas a eventos, promociones, ofertas, concursos o sorteos, en cuyo caso el interés legítimo es mantener y desarrollar la relación con clientes y usuarios, informándoles sobre estas actividades asociadas a la Compañía, para fines de fidelización, difusión de beneficios y marketing directo; o,
- (x) Contactar al Titular por medios de comunicación habilitados, como correo electrónico, SMS, llamadas o notificaciones, para recordar y facilitar la finalización de una cotización

o contratación que inició y no completó, incluyendo el envío de enlaces o instrucciones para retomar el proceso y resolver incidencias técnicas u operativas asociadas (por ejemplo, recuperación de sesión, verificación de datos o pasos faltantes). En este caso el interés legítimo es asegurar la continuidad de los procesos que hayas iniciado, mejorar la experiencia y reducir fricciones (por ejemplo, abandonos por interrupciones, errores o falta de tiempo), así como ofrecer un canal de asistencia para completar una solicitud o cotización que el Titular razonablemente espera finalizar.

3.4. Ejecución de Medidas Precontractuales Adoptadas a Solicitud del Titular

En los procesos de cotización o contratación de productos la Compañía podrá utilizar los datos personales del Titular que sean necesarios para la ejecución de estas medidas, incluyendo:

- (i) Identificar necesidades, calcular precio y/o condiciones, enviar una oferta, y evaluar elegibilidad, riesgos y condiciones;
- (ii) Recopilar y validar los antecedentes necesarios para la elaboración y envío de propuestas comerciales, la evaluación de condiciones de elegibilidad y riesgo cuando corresponda, la formalización del Contrato Único de Producto (incluida firma y aceptación de términos), el alta del cliente, y la entrega y/o habilitación del producto/servicio;

3.5. Formulación, Ejercicio o Defensa de un Derecho

La Compañía podrá tratar datos personales del Titular cuando sea necesario para el ejercicio de sus derechos procesales, incluyendo:

- (i) Preparar acciones legales;
- (ii) Ejercer derechos o dar curso a un procedimiento; o,
- (iii) Responder ante el ejercicio de una acción legal, administrativa o judicial.

Estos tratamientos incluyen la recolección, análisis y conservación de evidencia documental o electrónica necesaria para respaldar posiciones jurídicas.

3.6. Consentimiento

La Compañía justifica en el consentimiento del Titular ciertos tratamientos de datos personales que realiza exclusivamente en su calidad de gestor y operador de los productos y servicios contratados, los que podrían incluir:

- (i) Tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello resulte estrictamente necesario para la operación de la Compañía o la provisión de beneficios, siempre que su tratamiento no esté establecido o sea resultado de la aplicación de una obligación legal;
- (ii) Implementación de mecanismos de autenticación que empleen datos biométricos, tales como reconocimiento facial, huella dactilar u otros identificadores únicos basados

patrones biométricos, siempre y cuando el tratamiento de tales datos no obedezca al cumplimiento de una obligación legal;

- (iii) El acceso a los canales remotos y digitales requiere que el Titular complete un procedimiento de autenticación reforzada y de verificación de identidad, exigido por la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero, que la Compañía aplica como condición objetiva de acceso, en los términos del Contrato Único de Producto. El tratamiento de los datos necesarios para ejecutar dicha autenticación que no constituyan datos biométricos, tales como el número de teléfono, el correo electrónico o el dispositivo de confianza, se funda en el cumplimiento de una obligación legal, conforme al artículo 13, letra b), de la Ley N° 19.628, en relación con la Ley N° 20.009 y la referida normativa. Tratándose de los mecanismos de autenticación que empleen datos biométricos antes señalados, cuando ellos supongan que la Compañía obtenga y trate directamente los datos biométricos del Titular, la Compañía recabará previamente su consentimiento expreso. En tal caso, informará al Titular el sistema biométrico empleado, la finalidad de autenticación y de prevención del fraude, el período durante el cual se utilizarán los datos y la forma de ejercer sus derechos, en cumplimiento del artículo 16 ter de la Ley N° 19.628. El Titular no está obligado a emplear estos mecanismos de validación biométrica, pudiendo la Compañía mantener una vía de autenticación reforzada alternativa, que puede combinar factores de conocimiento y de posesión, o bien, entre otros, y de conformidad con la normativa vigente, resolver la verificación biométrica en el propio dispositivo del Titular sin que la Compañía trate el dato biométrico. Por ello, el otorgamiento de este consentimiento no es condición para la contratación del producto financiero, sin perjuicio de las exigencias de acreditación de identidad propias del canal remoto; y
- (iv) Uso de *cookies* no necesarias, como *cookies* de analítica (medición de tráfico, métricas de rendimiento, optimización del sitio), *cookies* de marketing y tracking.

4. Bases de Licitud y Finalidades del Tratamiento de tus Datos Personales efectuados por la Compañía conjuntamente con las Empresas Falabella

La Compañía y los Corresponsables tratarán tus datos personales como Socio del Programa Fpuntos en virtud de las siguientes bases de licitud y propósitos específicos:

4.1. Consentimiento

La Compañía justifica en el consentimiento expreso del Titular ciertos tratamientos de datos personales que realiza exclusivamente en su calidad de gestor y operador del Contrato Único de Producto, así como siendo parte de los Corresponsables para Tratamientos de *Marketing* en el Programa Fpuntos, según lo señalado en la Política de Privacidad del Programa Fpuntos, los que podrían incluir:

- (i) Tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello resulte estrictamente necesario para la operación de la Compañía o la provisión de beneficios, siempre que su tratamiento no esté establecido o sea resultado de la aplicación de una obligación legal;

- (ii) Implementación de mecanismos de autenticación que empleen datos biométricos, tales como reconocimiento facial, huella dactilar u otros identificadores únicos basados patrones biométricos, siempre y cuando el tratamiento de tales datos no obedezca al cumplimiento de una obligación legal;
- (iii) Uso de *cookies* no necesarias, como *cookies* de analítica (medición de tráfico, métricas de rendimiento, optimización del sitio), *cookies* de marketing y tracking;
- (iv) Elaboración de perfiles y segmentación: realizar prospección comercial, analizar datos personales del Titular, incluyendo datos de identificación, transaccionales, de navegación y de uso del Programa Fpuntos, para elaborar perfiles de consumo y segmentarte en audiencias, con el fin de enviarte comunicaciones y ofertas acordes con tus preferencias, intereses y comportamiento en el Programa y en tu relación con cada una de las Empresas Falabella;
- (v) Enriquecimiento de atributos: complementar y actualizar la información disponible del Titular a partir de sus interacciones con el Programa o con las Empresas Falabella, mejorando la calidad y precisión de los perfiles de usuario para optimizar la personalización de beneficios y comunicaciones;
- (vi) Comunicaciones comerciales personalizadas: enviarte publicidad, promociones, ofertas, beneficios y contenidos personalizados a través de canales físicos y remotos, tales como correo postal, centro de llamadas, correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto (SMS, *push* o similares), WhatsApp u otras plataformas de mensajería;
- (vii) Campañas de *marketing* conjuntas: diseñar, implementar y evaluar campañas publicitarias y promocionales personalizadas, coordinadas entre dos o más Empresas Falabella, utilizando los datos del Programa para ofrecer beneficios cruzados y promover productos o servicios de interés dentro del ecosistema Falabella; o,

El consentimiento que habilita los tratamientos antes descritos se recaba mediante un acto positivo del Titular, voluntario, separado de la contratación del producto financiero, específico respecto de cada finalidad y no prechequeado, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley N° 19.628. En el flujo de originación del producto financiero, este acto se materializa mediante casillas de aceptación diferenciadas que el Titular puede marcar separadamente, conforme se describe en el Contrato Único de Producto. El otorgamiento de estas autorizaciones no es condición para la contratación del producto financiero, y el Titular puede revocarlas en cualquier momento. La Compañía mantiene un registro técnico verificable de cada consentimiento otorgado, que da cuenta de su contenido, fecha y mecanismo de captura.

4.2. Interés Legítimo

Los Corresponsables tratarán datos personales del Socio cuando dicho tratamiento sea necesario para la satisfacción de los intereses legítimos de los propios Corresponsables o de un tercero, siempre que con ello no se afecten los derechos y libertades del Socio. En particular este tratamiento podrá realizarse para fines de marketing, consistente en el envío de

comunicaciones directamente relacionadas con el historial y comportamiento del Socio en el Programa, cuando no se usen herramientas de tratamientos intensivos o detallados.

5. Comunicación y Cesión de Datos Personales

Para cumplir con los propósitos de tratamiento referidos en esta Política de Privacidad, la Compañía podrá comunicar o ceder datos personales de los Titulares a terceros, en Chile o en el extranjero.

13.1. Comunicación a Proveedores de Servicios

La Compañía podrá comunicar tus datos personales a terceros que, con la finalidad exclusiva de la provisión de sus servicios, deban acceder a ellos y actúen como mandatarios para su tratamiento como, por ejemplo, a empresas de *web hosting*, procesamiento de pagos, gestión de pedidos, provisión de tecnología de la información e infraestructura relacionada, servicio al cliente, envío de comunicaciones. Estos terceros tratarán los datos personales en nombre de la Compañía, siguiendo sus instrucciones y las disposiciones de esta Política de Privacidad.

13.2. Cesión o Comunicación de Datos Personales a Autoridades Competentes

La Compañía estará autorizada para poner datos personales de los Titulares a disposición de entidades públicas, judiciales, administrativas, regulatorias o policiales, si ello es necesario para atender eventuales responsabilidades derivadas de su tratamiento, para el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a la Compañía y a las Empresas Falabella, así como para la prevención de fraudes, de delitos, o el blanqueo de capitales, y para cooperar con dichas entidades en el ejercicio de sus funciones.

13.3. Cesión de Datos Personales a FSA para la Inscripción en el Programa Fpuntos

Para la inscripción automática del Titular en el Programa Fpuntos, así como la gestión de los beneficios, de acuerdo a lo establecido en la Sección K, párrafo 5 (Programa Fpuntos) del Contrato Único de Producto, los datos serán cedidos a FSA, en su calidad de responsable principal del Programa Fpuntos, como ejecución del Contrato Único de Producto conforme al artículo 13 letra c) de la Ley N° 19.628, quien los comunicará a SIF, en calidad de subencargado como gestor de este Programa, exclusivamente para habilitar la acumulación, administración, gestión y visualización de los puntos asociados al Titular, para lo cual se tratarán estos datos en la forma y condiciones establecidas en la Política de Privacidad del Programa Fpuntos.

13.4. Comunicación o transferencia internacional

La Compañía sólo podrá comunicar o transferir datos personales de los Titulares a destinatarios ubicados fuera del país, manteniendo un nivel adecuado de protección por medio de los siguientes mecanismos:

- (i) La transferencia se realizará a destinatarios sujetos a la legislación de un país que proporcione niveles adecuados de protección de datos personales según así lo determine la Agencia de Protección de Datos Personales;

- (ii) Los contratos que regulen la comunicación o transferencia internacional de datos personales incorporarán cláusulas contractuales estándar o aplicarán normas corporativas vinculantes aprobadas por la Agencia de Protección de Datos Personales, u otros instrumentos jurídicos con garantías adecuadas; o,
- (iii) La adopción de un modelo de cumplimiento o mecanismo de certificación con garantías adecuadas.

13.5. Medidas Técnicas y Organizativas

En cualquier caso, la Compañía adoptará las medidas técnicas y organizativas razonables para que toda transferencia y gestión de datos personales por terceros se realice cumpliendo con la Regulación de Protección de Datos. Cuando se comuniquen o cedan datos personales del Titular a terceros, los datos personales entregados serán los estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la entrega.

6. Fuentes de los Datos Personales

La Compañía podrá obtener datos personales de los Titulares de las siguientes fuentes:

- (i) Directamente del Titular, al momento de formalizar el Contrato Único de Producto o los Términos y Condiciones y durante su vigencia, ya sea presencialmente, por medio de formularios, grabación telefónica, correo electrónico, a través de sitios web, aplicaciones móviles u otro sistema tecnológico;
- (ii) Fuentes de acceso público, a través de la recolección de datos personales mediante búsquedas en bases de datos accesibles para cualquier persona, siempre conforme a la Regulación de Protección de Datos y en función de una base de legalidad; o,
- (iii) De las visitas a nuestros sitios web y aplicaciones móviles hechas por los Titulares en tales plataformas, desde la que recabamos datos de navegación, incluyendo la dirección IP, programa de navegación, sistema operativo, fecha y hora de acceso, y comportamiento de uso. Esta información puede vincularse con el Titular si inicia sesión en nuestras plataformas.
- (iv) De la incorporación al Programa Fpuntos con ocasión de la contratación de productos financieros, al incorporarse el Titular en el Programa Fpuntos con ocasión de la contratación de una Tarjeta Falabella o de una cuenta corriente del Banco Falabella.

7. Categorías de Datos Personales

La Compañía podrá tratar las siguientes categorías de datos personales de Titulares:

- (i) Datos de identificación y de contacto, como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, número de cédula de identidad, nacionalidad; email, teléfono, domicilio o nombre de usuario;

- (ii) Datos transaccionales y económicos, como información relativa a tus transacciones, historial de compras, devoluciones, pagos, y medios de pago utilizados;
- (iii) Datos de navegación y uso de plataformas, como información relativa a los modos en que el Titular usa nuestros sitios web, dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador web, patrones de navegación, tiempo de visita e información recopilada a través de *cookies*;
- (iv) Datos biométricos, cuando corresponda y con el consentimiento del respectivo Titular, como huella dactilar, rasgos faciales u otros identificadores únicos utilizados para procesos de autenticación;
- (v) Datos de geolocalización, si el Socio activa dicha función, tales como ubicación del dispositivo para prevenir fraudes, mostrarte establecimientos cercanos de la Compañía y ofertas relevantes en tu zona;

8. Datos Personales de Terceros facilitados por el Titular

En principio, la Compañía no requiere que el Titular facilite información de terceros para la ejecución del Contrato Único de Producto o de los Términos y Condiciones. Cuando excepcionalmente así suceda con ocasión de la ejecución del Contrato Único de Producto o de los Términos y Condiciones, el Titular declara y garantiza que: a) cuenta con el consentimiento del tercero titular para comunicar tal información a la Compañía; b) el tercero titular tiene capacidad jurídica suficiente; y, c) asume plena responsabilidad por cualquier reclamo que tales terceros puedan interponer en relación con los datos personales proporcionados.

9. Datos Personales de Menores

Por regla general, los Canales Digitales y productos de la Compañía no están dirigidos a menores de edad. En el evento de que se requiera el tratamiento de datos personales de adolescentes mayores de 16 años como consecuencia de la contratación de un producto o servicio respecto del cual éste sea titular o beneficiario, como la solicitud de una tarjeta adicional, la apertura de una cuenta de ahorro u otro producto, éste podrá autorizar el tratamiento de sus datos. En caso de que se trate de un menor de 16 años, se requerirá la autorización de quien tenga a su cargo el cuidado personal del menor, de conformidad con la normativa aplicable

10. Uso de *Cookies* y Tecnologías Similares

Las *cookies* son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en tu dispositivo, de manera que este pueda ser reconocido cada vez que visitas nuestros sitios o aplicaciones. El uso de *cookies* y tecnologías similares los sitios web y aplicaciones móviles de la Compañía puede implicar tratamiento de datos personales.

Con excepción de las *cookies* que son necesarias para el funcionamiento del sitio o aplicaciones móviles, el Titular puede elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las *cookies* y seguir utilizando los sitios web y aplicaciones.

Para más información sobre qué tipo de *cookies* utiliza la Compañía o para qué las utilizan, revisa nuestra Política de Cookies en www.bancofalabella.cl/como-cuidamos-tus-datos.

11. Protección de los Datos Personales y Medidas de Seguridad

La Compañía ha implementado medidas de seguridad adecuadas para evitar la pérdida, el uso o el acceso no autorizado, o la divulgación accidental de los datos personales del Titular. Estas medidas de seguridad incluyen cifrado de datos; controles de acceso basados en roles y principio de mínimo privilegio; mecanismos de autenticación reforzada para accesos a sistemas críticos; cifrado de datos en tránsito y, cuando corresponda, en reposo; registros de actividad, monitoreo y medidas de detección ante eventos de seguridad; gestión de vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad; etc. El acceso a los datos personales de los Titulares está limitado únicamente a aquellos trabajadores de la Compañía y a sus prestadores de servicios y mandatarios que deban necesariamente acceder a ellos para prestar sus servicios, tratamiento que harán según las instrucciones de la Compañía y bajo obligaciones de confidencialidad.

Para determinar estas medidas se toma en consideración en cuenta el estado de la técnica, los costos de aplicación, la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento, y los riesgos de probabilidad y gravedad de afectación para los derechos de los Titulares respecto de sus datos personales. Estas medidas son revisadas periódicamente, e incluyen también la capacitación del personal involucrado en el tratamiento de datos personales en el marco de la operación de los productos financieros.

Para más información sobre las medidas de seguridad mediante las cuales se protegen los datos personales de los Titulares es posible revisar la Política de Seguridad de la Información en www.bancofalabella.cl/como-cuidamos-tus-datos.

12. Conservación de los Datos Personales

La Compañía conservará los datos personales del Titular únicamente durante el tiempo indispensable para cumplir con los fines declarados en esta Política de Privacidad. Si una norma legal establece un plazo distinto, o si son necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de un derecho, o para otros fines legítimos, se conservarán por el tiempo que corresponda y, una vez cumplida la finalidad, serán bloqueados. Finalizados dichos plazos los datos se eliminarán o anonimizarán en forma segura.

Se determinan los períodos de conservación basándonos en los siguientes elementos:

- (i) Si los datos personales se recabaron para la ejecución de productos financieros contratados, la prestación de un servicio, o participación en un concurso, se conservarán durante toda la vigencia de la relación contractual o de la actividad, según corresponda, y una vez finalizada, hasta que prescriba el plazo legal para su tratamiento;

- (ii) Si los datos personales se recabaron en virtud de un interés legítimo, se conservarán hasta que tal interés deje de existir;
- (iii) Si los datos personales se recabaron con el consentimiento del Titular se conservarán hasta que éste lo revoque; e,
- (iv) Independientemente del motivo por el cual hayan sido recabados los datos personales, si existe una norma legal o reglamentaria que establezca un plazo determinado de conservación, los datos personales se conservarán por dicho plazo.

13. Derechos del Titular de Datos Personales

13.1. Ejercicio de Derechos

El Titular podrá ejercer los derechos reconocidos en la Regulación de Protección de Datos, los que incluyen:

- (i) Derecho de acceso: derecho del Titular a solicitar a la Compañía, información respecto de los datos personales que trata, su origen, la finalidad del tratamiento, las categorías o identidad de destinatarios de los datos, el período de tiempo durante el cual serán tratados y, si aplica, los intereses legítimos de la Compañía y la información significativa sobre la lógica aplicada si se toman decisiones basadas en tratamientos automatizados;
- (ii) Derecho de rectificación: derecho del Titular a solicitar a la Compañía, la modificación de sus datos personales en caso que sean inexactos, desactualizados o incompletos;
- (iii) Derecho de supresión o cancelación: derecho del Titular a solicitar a la Compañía, la eliminación de sus datos personales cuando no sean necesarios en relación con los fines del tratamiento, en caso que el Titular haya revocado su consentimiento y el tratamiento no tenga otro fundamento legal, o se trate de datos caducos, entre otros escenarios indicados en la Regulación de Protección de Datos, todo lo anterior sujeto a las excepciones que dispone la Regulación de Protección de Datos;
- (iv) Derecho de oposición: derecho del Titular a oponerse a ciertos tratamientos de sus datos personales indicados en la Regulación de Protección de Datos, incluyendo la oposición a ser objeto de decisiones basadas en el tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o le afecten significativamente, todo lo anterior sujeto a las excepciones que dispone la Regulación de Protección de Datos;
- (v) Derecho de bloqueo: derecho del Titular a solicitar a la Compañía, la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de sus datos personales cuando formule una solicitud de rectificación, supresión u oposición, mientras dicha solicitud no se resuelva;
- (vi) Derecho de portabilidad: derecho del Titular a solicitar a la Compañía la copia de sus datos personales en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas; y,

- (vii) Derecho de revocación: derecho del Titular a revocar las autorizaciones que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin efecto retroactivo respecto de tratamientos ya realizados.

Para ejercer cualquiera de estos derechos el Titular podrá utilizar cualquiera de los siguientes mecanismos: a) enviar un correo electrónico a la siguiente datospersonalesbfcl@bancofalabella.cl; b) mediante los formularios dispuestos en todos los Canales Digitales de la Compañía; o c) acudiendo presencialmente a cualquiera de las sucursales de la Compañía.

13.2. Derecho a Recurrir ante la Agencia de Protección de Datos

Si un Titular considera que sus solicitudes relativas a sus datos personales no son atendidas adecuadamente por la Compañía, tiene derecho a reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

14. Suspensión de Envío de Comunicaciones Promocionales o Publicitarias

Sin necesariamente ejercer los derechos sobre sus datos personales de que trata la sección anterior, los Titulares pueden solicitar la suspensión del envío de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad con lo dispuesto en las normas de protección al consumidor. Para ello pueden utilizar los canales de cancelación de suscripción establecidos en la misma comunicación, o bien los canales que la Compañía o el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) han dispuesto para ello.

15. Decisiones Automatizadas y Elaboración de Perfiles

La Compañía podrá tomar decisiones automatizadas sobre los datos personales de los Titulares, incluida la elaboración de perfiles. Ello implica que mediante procesos automatizados ciertos datos personales de los Titulares relacionados con su uso de los productos financieros y los Canales Digitales de la Compañía serán analizados para estimar preferencias, segmentar Socios y aplicar la reglas del Contrato Único de Producto y los Términos y Condiciones.

Estos procesos incluirán la activación de medidas automatizadas de prevención de fraude o de cumplimiento del Contrato Único de Producto y/o los Términos y Condiciones (por ejemplo, alertas, validaciones adicionales, limitaciones temporales o prevención de fraude cuando se detecten patrones de uso inusuales o inconsistentes).

Estos procesos suelen considerar, de manera individual o combinada, variables como el historial de cotizaciones, de contrataciones, frecuencia de las mismas o de transacciones, uso de los Canales Digitales de la Compañía, incidencias o reclamos asociados a los productos financieros, y señales técnicas de seguridad, como intentos fallidos de inicio de sesión o cambios relevantes en el dispositivo. Con base en dichas variables, los sistemas empleados

aplican reglas, como umbrales, ponderaciones o modelos de clasificación, para asignar una categoría o puntaje al Titular y, en función de ello, activar validaciones y controles de seguridad.

El resultado de estos procesos puede implicar para el Titular la necesidad de realizar validaciones adicionales, la limitación temporal de ciertas operaciones o el impedimento temporal para acceder a su sesión cuando el sistema detecte riesgos de fraude o uso indebido.

16. Modificaciones a esta Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad tiene duración indefinida.

La Compañía podrá modificar esta Política de Privacidad, lo que informará por distintas vías como, por ejemplo, a través de un banner, un *pop-up*, una notificación *push* en los sitios web o aplicaciones móviles, o incluso te lo podrán comunicar a tu dirección de correo electrónico, para que puedas revisar dichos cambios, valorarlos y, según el caso, ejercer los derechos en materia de protección de datos que te confiere la Regulación de Protección de Datos.

Tratándose de cambios y actualizaciones que requieran de tu consentimiento, te lo solicitaremos de conformidad con la Regulación de Protección de Datos.

17. Versión y fecha de actualización

Versión: CLBFA_PDP_005

Fecha de última actualización: 07 de julio 2026.