



POLÍTICA DE PRIVACIDAD FAMILYCARD

En FamilyCard (emisora de tarjetas de crédito, en adelante también “Empresa”) trabajamos día a día para que exista un mejor servicio hacia nuestros clientes, al momento de adquirir productos comercializados a través plataformas virtuales o presencialmente en tiendas; esto implica, cuidar los datos personales que los consumidores de FamilyCard nos comparten. Por esta razón, deseamos que todos tengan la certeza de que la información entregada por los clientes se encuentra resguardada y protegida, por lo que es importante que se sepa la forma en cómo se utiliza, con el fin de entregar una mejor experiencia de compra.

Invitamos a todos los clientes a leer en detalle la “Política de Privacidad de FamilyCard”. Si existe alguna duda, por favor contactar a Mesa de Soporte al número 600 570 0028.

1. COBERTURA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta política, explica detalladamente los tipos de datos personales que recolectamos de nuestros clientes al momento de interactuar directa o indirectamente en nuestras tiendas físicas y virtuales. También, explica la manera en que se utiliza y resguarda esta información y con quién se comparte. Finalmente, se detallan los derechos de nuestros clientes, y la forma en que los pueden ejercer.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política de Privacidad, las palabras que se definirán a continuación, tendrán el significado asignado en esta sección, sea que se escriban o no en mayúsculas, o que se encuentren en plural o singular:

- **Family:** Se entenderá por Family a todas las empresas del grupo Family adicionales a FamilyCard: Comercializadora Family SPA, Operadora y Administradora de Tarjetas Familycard SPA, Comercializadora SIOUX SPA, FamilyGroup SA y Operadora de Logística Family Express.
- **FamilyCard:** Emisor de Tarjetas de Crédito, razón social INVERSIONES TARJETA FAMILYCARD SPA.
- **Autorización:** Consentimiento específico, inequívoco e informado del cliente para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Datos o Datos Personales:** Relativo a cualquier información que competa a personas naturales, identificadas o identificables.
- **Datos Sensibles:** Corresponde a aquellos Datos Personales que hacen referencia a las características físicas o morales de cada persona, o a hechos/circunstancias de su vida privada o de su intimidad, tales como: hábitos personales, origen racial, ideologías, opiniones políticas, convicciones religiosas, estados de salud físicos y/o psíquicos, vida sexual, entre otros.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento de Datos Personales y del sistema de crédito.



- **Responsables del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos. Para efectos de esta política, FamilyCard es la responsable del Tratamiento de los Datos Personales.
- **Ley:** Ley 19.628 sobre “sobre Protección de la Vida Privada” con sus modificaciones o la ley que la reemplace.
- **Política o Política de Privacidad:** Corresponde al presente documento.
- **Tratamiento de Datos Personales:** 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.

3. PRINCIPIOS

El compromiso hacia los clientes es garantizar que todo Tratamiento de Datos Personales que se realicen en la Empresa, se respeten de acuerdo con los derechos que la Constitución y las leyes de la república de Chile han consagrado en favor de las personas. Por esta razón, daremos a conocer los principios que mueven a FamilyCard:

- a. **PRINCIPIO DE LICITUD DEL TRATAMIENTO:** Sólo se tratarán los Datos Personales con sujeción a la ley.
- b. **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** Sólo se tratarán los Datos para los fines específicos, explícitos y lícitos que se hayan informado al cliente.
- c. **PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD:** Sólo se tratarán los Datos Personales que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.
- d. **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** En el tratamiento de los Datos Personales de los clientes FamilyCard, se aplicarán medidas de seguridad técnicas y organizativas que permitan proteger los Datos Personales contra el tratamiento no autorizado e ilícito y contra su pérdida, filtración, daño, accidental o destrucción.
- e. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN:** Facilitaremos que estas políticas y prácticas de tratamiento de Datos Personales sean accesibles, y siempre estén a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita.
- f. **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.** Los Datos, serán guardados de manera confidencial, y se establecerán controles y medidas adecuadas para preservar dicha confidencialidad.
- g. **PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD:** Se conservarán los Datos de todos los clientes únicamente por un tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento, obligaciones contractuales y las exigencias legales, o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.

4. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cuando el cliente acepta la Política de Privacidad, autoriza a FamilyCard, de conformidad con la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada (la “Ley”), a tratar los Datos Personales que proporcionen al adquirir los productos que se comercializan, o contratar los servicios que se ofrecen a través de nuestras tiendas físicas y virtuales. Asimismo, y siempre que no esté prohibido por la Ley o regulaciones especiales, los clientes autorizan a



FamilyCard a compartir los Datos con el resto de las empresas de Family, y a que estas últimas traten, en su beneficio, los Datos Personales de nuestros clientes; y, los compartan entre sí.

Tanto FamilyCard como Family, sólo efectuarán el Tratamiento de los Datos Personales de los clientes cuando cuenten con la Autorización, o la Ley les reconozca otra base de legalidad para tratar estos Datos Personales y, únicamente para los fines autorizados en el numeral 6 más adelante.

La autorización de los clientes se puede obtener a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior: como pop ups, banners en la página web o app, formularios físicos/online, concursos (presenciales u online como en redes sociales), mensajes de datos, u otros.

5. PROTECCIÓN DE DATOS

FamilyCard mantiene las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento que exige la normativa legal en relación con la recolección, almacenamiento y transferencia de los Datos Personales, evaluando su efectividad constantemente. El objetivo, es evitar el acceso no autorizado o ilegal, o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a los Datos Personales de nuestros clientes.

Cuando FamilyCard recolecta datos a través de su sitio o aplicación móvil, lo hace a través de un servidor seguro que cuenta con programas de protección. Así mismo, los procedimientos de seguridad de FamilyCard exigen que en ocasiones, se solicite una prueba de identidad antes de poder entregar información de los Datos Personales.

Respecto de pagos electrónicos, FamilyCard utiliza un sistema que codifica la información evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar lo anteriormente mencionado, estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada impidiendo el acceso de amenazas externas. No obstante, recomendamos a nuestros clientes no enviar datos de tarjetas de crédito o débito sin cifrar o desde sitios o equipos públicos o no seguros. Se debe tener en cuenta que el cliente es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y computadora.

Es importante tener en consideración, que la página web de FamilyCard puede facilitar el acceso mediante enlaces (links) a diferentes sitios web correspondientes a Family. En caso de aparecer un link que difiera a la organización, FamilyCard no se hará responsable con relación al registro de datos personales que pueda hacer el cliente en dichos sitios web.

6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El responsable por el tratamiento de los datos personales es Inversiones Tarjeta FamilyCard Spa., RUT 76.118.138-6, con domicilio en calle Diagonal Paraguay #490 of 51, comuna y ciudad de Santiago, región Metropolitana.



7. ACCESO A LOS DATOS PERSONALES

Podrán acceder a los datos personales de nuestros clientes:

- a. Aquellos terceros a los que FamilyCard esté legalmente obligado a entregarlos.
- b. Family, siempre que no exista una prohibición legal para ello. Podrán utilizar en su beneficio, los datos de clientes sólo para los fines autorizados en este documento.
- c. Como consecuencia de prestación de servicios, FamilyCard cuenta con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a estos datos personales, y que tratarán los referidos datos en nombre y por cuenta de FamilyCard.

FamilyCard sigue criterios estrictos de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos, y se compromete a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos, mediante el cual les impondrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas; tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente a las instrucciones documentadas de FamilyCard.
- Suprimir o devolver los datos, una vez finalice la prestación de los servicios.

FamilyCard será responsable del Tratamiento de Datos que realicen todas las empresas que se indican en los dos numerales precedentes respecto de los Datos que comparta con ellos. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que a cada una de ellas le quepa por cualquier incumplimiento de sus obligaciones como responsables de acuerdo con la Ley.

8. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

Respecto de la interacción del cliente con FamilyCard, y la relación de FamilyCard con Family, se pueden recolectar los siguientes Datos Personales del cliente:

- a. Aquellos Datos que el cliente entregue directamente en el curso de las relaciones con FamilyCard, y que sean necesarios para adquirir productos que se comercializan, contratar servicios o hacer uso de los beneficios que se ofrecen a través de programas de beneficios a clientes.
- b. Aquellos que deriven de:
 - i. La realización de operaciones relacionadas con la adquisición de productos o contratación de servicios en FamilyCard, como: información acerca de compras, devoluciones, pagos, entre otras informaciones económicas, salvo que su acceso esté restringido por una ley especial.
 - ii. La utilización de servicios que ofrece FamilyCard como por ejemplo la app o página web. A través de los ejemplos mencionados, se pueden obtener datos de geolocalización.
 - iii. Al adquirir o usar productos o servicios tiendas físicas y virtuales, el cliente podría entregar datos biométricos, por ejemplo, la huella digital.
 - iv. Otras fuentes de información, por ejemplo, fuentes de acceso de carácter público, como Datos del registro civil.



- v. Navegación que realiza el cliente a través del sitio web y apps de FamilyCard, por ejemplo, el tipo de dispositivo con el que se conecta a ellos, sistema operativo y navegador web, entre otros.
- vi. La utilización de técnicas automáticas basadas en Datos Personales suyos actuales e históricos y Datos estadísticos.

9. UTILIZACIÓN DE DATOS

En consecuencia del consentimiento entregado por el cliente al aceptar esta Política, se legitima a FamilyCard para hacer tratamiento de los datos con la finalidad de gestionar y ejecutar los contratos que se celebren con o a través de la empresa, gestión y ejecución de los beneficios que otorga FamilyCard. Eso significa que se nos autoriza a:

- a. Gestionar la ejecución del o los contratos celebrados a través de FamilyCard, responder a consultas, reclamos, solicitudes, entre otras acciones que se deban realizar para gestionar estos contratos.
- b. Tratar los Datos Personales de clientes, para que hagan uso y participen de los beneficios clientes, por cualquiera de los canales de comunicación y venta, tanto presenciales como remotos.
- c. FamilyCard contactará al cliente para que reciba información de productos y servicios, gestionando consultas, solicitudes y reclamos relacionados con ellos.
- d. Marketing; FamilyCard puede elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) aplicando o no modelos predictivos y, así, mejorar los productos que se comercializan o servicios que se ofrecen a través de la empresa. Se enviarán al cliente ofertas, promociones y anuncios publicitarios de productos y servicios que sean de preferencia de nuestros usuarios en general, o bien, del mismo cliente en particular, invitándolos a participar en ciertos concursos ofrecidos por FamilyCard.
- e. Elaboración y análisis de estadísticas sobre los intereses de consumo y hábitos de compra de los usuarios y, en términos generales, sobre materias relevantes para la preparación de estudios de mercado o campañas de marketing propias o de terceros.
- f. Desarrollo de acciones comerciales, que incluyen servicios de post venta, de carácter general o dirigidas al titular de la cuenta, que mejoren su experiencia como cliente, ejemplo: información del estado de despachos, eventos relacionados a la compra de productos o contratación de servicios en FamilyCard, completar documentos necesarios para realizar las transacciones FamilyCard, realizar encuestas de satisfacción, campañas de actualización de Datos Personales y realizar acciones de cobranza.
- g. Para contactar al titular de la cuenta a través de los canales de comunicación tanto físicos como remotos: carta, call center, email, redes sociales, mensajes de texto (SMS), sitio web, WhatsApp u otras plataformas similares, al número de celular que el cliente ha registrado, o cualquier otro dato de contacto que se nos informe, con el objeto de entregar información relacionada con las finalidades descritas en esta sección.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CARÁCTER COMERCIAL:

Serán utilizados para:

- i. Realizar una mejor gestión de riesgo crediticio por parte de FamilyCard, ejemplo: utilizar modelos predictivos de comportamiento y score de riesgos para que FamilyCard pueda ofrecer servicios de



financiamiento adecuados a las necesidades de cada persona. Por este motivo, se usarán los Datos entregados con información financiera, comercial y crediticia que ofrecen terceros como bureau de créditos, siempre que su uso no esté prohibido por leyes o regulaciones especiales.

- ii. Ejecutar protocolos de seguridad, prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos o criminales de los sistemas e instalaciones, lo cual es necesario para proteger los intereses legítimos de FamilyCard y de sus clientes.

DATOS BIOMÉTRICOS Y DE GEOLOCALIZACIÓN

Recolección de Datos Personales biométricos y de geolocalización a través de:

- I. Dispositivos de digitalización de escritura y firma y otros lectores biométricos.
- II. Escáneres de huellas digitales, cámaras de seguridad, entre otros que se puedan implementar y que serán oportuna y debidamente informados.
- III. Tecnología que permite localizar la ubicación.

Utilizaremos estos Datos Personales para:

- I. Completar automáticamente los documentos necesarios para adquirir productos o servicios en FamilyCard y Family.
- II. Detectar y prevenir usos engañosos, fraudulentos o criminales de nuestros sistemas e instalaciones, necesarios para proteger los intereses legítimos de FamilyCard y de sus respectivos clientes.
- III. Elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) basados en las preferencias de compra, beneficios, visitas a las tiendas de FamilyCard, navegación en Internet y la frecuencia y horarios con los que acostumbra el cliente a hacerlo.

Los Datos Personales sólo serán tratados mientras sean necesarios para la finalidad para los cuales se otorgaron, salvo aquellos que por disposiciones legales o regulatorias deban ser mantenidos por períodos de tiempo que van más allá de este término, en cuyo caso se mantendrán por el periodo que indique esa normativa.

10. TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS DATOS PERSONALES

Se mantendrán los Datos Personales del cliente mientras sean necesarios para la finalidad para las cuales se recolectaron, salvo aquellos que por disposiciones legales o regulatorias deban ser mantenidos por períodos de tiempo que van más allá de este término, en cuyo caso se mantendrán por el periodo que indique esa normativa.

11. USO DE COOKIES

Mientras el cliente visite los sitios web y la app de FamilyCard, permanecerá anónimo, a menos que el titular de la cuenta tenga una cuenta en alguno de los sitios web o aplicaciones móviles de Family. Indistintamente de lo expuesto, Family usa cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar la experiencia del cliente y para mostrar publicidad online relevante.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el



computador o aparato móvil a través del cual el cliente accede a los sitios web o apps de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas estos sitios o aplicaciones móviles.

El cliente puede escoger deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que utilizan las empresas Family. Sin embargo, esto podría restringir el uso en los sitios web y aplicaciones móviles, ya que ciertas funcionalidades de estos sitios, como "carrito de compras" y la de aceptar una orden podrían no funcionar con cookies.

12. DERECHOS DEL CLIENTE SOBRE SUS DATOS PERSONALES

El cliente puede revocar en cualquier momento la autorización que entrega a FamilyCard para tratar sus Datos Personales, en cuyo caso es posible que no pueda utilizar alguno o todos los servicios o beneficios que ofrece la Empresa. Es el derecho de cada cliente pedir información sobre los Datos Personales que FamilyCard haya recolectado, y ejercer los derechos de rectificación, cancelación, oposición, y todos los demás derechos que confiere la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Para ejercer estos derechos, el cliente debe llamar servicio de Mesa de Soporte al número 600 570 0028 o mediante canal de contacto en sitio web www.tarjetafamily.cl. Del mismo modo, siempre puede solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

13. APLICACIÓN DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política de Privacidad tiene duración indefinida. No obstante, es posible que en el futuro se modifique la información contenida en esta política de privacidad. En caso de que la modificación sea efectiva, se notificará por diferentes vías, como: banner, pop-ups o notificaciones push, dirección de correo electrónico, entre otras; cuando el cambio en cuestión sea significativo, de manera que los clientes puedan revisar estos cambios, valorarlos y, en su caso, oponerse revocando el consentimiento para tratar los Datos Personales.

Es importante destacar, que al remitir la notificación al último correo que el cliente haya informado, se habrá notificado dicha modificación para todos los efectos derivados de esta Política. Por ello, es crucial que el cliente mantenga permanentemente actualizados las direcciones de correo electrónico en las que desea recibir estas notificaciones.

Una versión actualizada de la política de privacidad siempre estará presente en la página web de FamilyCard.