

Política de Privacidad de Falabella S.A.

En Falabella S.A. (en adelante, FSA) consideramos la protección de los datos personales como parte de nuestra propuesta de valor. En ese marco, y en el contexto de la gestión corporativa de FSA como matriz del Grupo Falabella, tratamos los datos personales de los Titulares conformidad con la Regulación de Protección de Datos

Por ello, en esta Política de Privacidad damos a conocer cómo se tratan los datos personales de los Titulares, y los derechos que estos tienen como Titulares de datos personales. Esta Política de Privacidad se aplica a todos los datos personales de los Titulares que FSA trate en el contexto de la gestión corporativa como matriz del Grupo Falabella. Esta Política de Privacidad no se extiende a quienes no son Titulares.

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 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 una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación.

“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 FSA, sea en sitios web de gestión propia, o de una de las Empresas Falabella en las cuales el Interesado puede navegar o autorizar el tratamiento de sus datos personales.

“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.

“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.

“Comercio con Alianza” significa todo Comerciante con el que SIF, como administradora del Programa CMR Puntos, ha suscrito un contrato en virtud del cual el primero participa del Programa CMR Puntos a través de la facilitación, a los clientes de dicho Comerciante, en las transacciones que con el mismo realizan estos, a la acumulación y/o canje de Puntos. La lista vigente, en cualquier momento en el tiempo, de los Comercios con Alianza y de la escala de acumulación de Puntos también vigente con cada uno de ellos, puede ser consultada en <https://www.cmrpuntos.cl/donde-acumular-cmr-puntos>.

“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 pueden ser consultados en <https://www.cmrpuntos.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.

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

“Programa CMR Puntos” 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 CMR Puntos que se encuentre vigente al momento de aplicación correspondiente y que puede ser consultados en <https://www.cmrpuntos.cl/como-cuidamos-tus-datos>.

“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 las 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.

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

“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.

“Titular” significa toda persona natural identificada o identificable cuyos datos personales son tratados por FSA, con ocasión de las actividades de gestión corporativa que esta desarrolla en su calidad de sociedad matriz del Grupo Falabella, o que utiliza los Canales Digitales. Esta calidad no se extiende a los tratamientos realizados por las demás Empresas Falabella dentro del giro de sus propias funciones.

“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.

Esta Política de Privacidad y su aceptación por el Titular, de según lo establecido en esta constituyen el marco que regula la relación entre el Titular y FSA en lo relativo al tratamiento de sus datos personales. En caso de cualquier duda o consulta respecto de esta Política de Privacidad, los Titulares pueden formularlas a través de la siguiente casilla de correo electrónico tusdatospersonales@falabella.cl.

2. Responsables del Tratamiento de Datos Personales

2.1. Responsable Principal de la Gestión Corporativa y la Operación del Programa CMR Puntos

FSA es la responsable principal de los tratamientos de datos personales relacionados con la gestión corporativa como matriz del Grupo Falabella, y con la inscripción, gestión y operación del Programa CMR Puntos, definiendo las finalidades y medios para su ejecución.

2.2. Corresponsables de 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, FSA actuará como corresponsable junto a las 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 los Datos Personales de los Titulares Hecho por FSA

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

3.1. Celebración o Ejecución Contractual

- (i) Evaluar, seleccionar, contratar, registrar, administrar, supervisar y pagar a proveedores, contratistas, consultores y asesores de FSA, incluyendo la gestión de licitaciones, acreditaciones, accesos, facturación, cumplimiento contractual y evaluación de desempeño; o,
- (ii) Diseñar, ejecutar, evaluar y comunicar programas sociales, donaciones, patrocinios, voluntariados e iniciativas de inversión social y relacionamiento comunitario, incluyendo la identificación de organizaciones, representantes, participantes y beneficiarios; la asignación y entrega de recursos; y la medición de sus resultados.

3.2. Ejecución o Cumplimiento de una Obligación Legal

- (i) Gestionar el gobierno corporativo de FSA y de las Empresas Falabella, incluyendo la organización y funcionamiento del directorio y sus comités; la designación, registro y evaluación de directores y ejecutivos principales; la gestión de poderes y representaciones; la prevención

y administración de conflictos de interés; y el cumplimiento de las políticas y normas aplicables al gobierno corporativo;

- (ii) Mantener y administrar la relación de FSA con sus accionistas, incluyendo su identificación y registro; la verificación de su calidad de accionista; el envío de información societaria; la convocatoria, organización y celebración de juntas de accionistas; la acreditación de poderes; el ejercicio del derecho a voz y voto; el pago de dividendos; y la atención de consultas y solicitudes;
- (iii) Gestionar, registrar y verificar las operaciones de suscripción, adquisición, enajenación, transferencia, rescate, canje, custodia o pago relacionadas con acciones u otros valores emitidos por FSA, incluyendo la identificación de inversionistas, la acreditación de poderes, la liquidación de operaciones, la actualización de registros y la comunicación de información a las autoridades, bolsas, custodios y demás entidades legalmente habilitadas;
- (iv) Preparar, consolidar, auditar, aprobar, comunicar y conservar los estados financieros, memorias anuales, reportes corporativos, hechos esenciales, presentaciones al mercado y demás información que FSA deba o decida emitir sobre su situación financiera, actividades, gobierno y desempeño;
- (v) Diseñar, implementar, supervisar y acreditar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables a FSA y de sus políticas internas, incluyendo la operación de modelos de prevención, controles de cumplimiento, capacitaciones, certificaciones, declaraciones y medidas correctivas;
- (vi) 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;
- (vii) El servicio de videovigilancia en las dependencias de FSA;
- (viii) 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;
- (ix) 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; o,
- (x) La anonimización de datos personales cuando sea requerido por una norma vinculante.

3.3. Satisfacción de Intereses Legítimos

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

- (i) 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;
- (ii) Gestionar la relación de FSA con inversionistas, analistas, tenedores de valores, clasificadoras de riesgo, entidades financieras y demás participantes del mercado de capitales, incluyendo la organización de reuniones y presentaciones, la atención de consultas, la distribución de información financiera y corporativa y la administración de suscripciones a comunicaciones de interés; en cuyo caso el interés legítimo es mantener relaciones transparentes, oportunas y eficientes con el mercado;
- (iii) Diseñar, implementar, coordinar, medir, auditar y comunicar la estrategia de sostenibilidad y los compromisos ambientales, sociales y de gobierno corporativo de FSA y del Grupo Falabella, incluyendo la elaboración de indicadores y reportes ESG, la evaluación de impactos, la gestión de iniciativas ambientales y sociales y el relacionamiento con grupos de interés; en cuyo caso el interés legítimo es diseñar, ejecutar, supervisar y acreditar la estrategia de sostenibilidad del Grupo Falabella;
- (iv) Gestionar las comunicaciones institucionales de FSA, incluyendo la difusión de noticias, eventos, memorias, reportes, iniciativas corporativas y contenidos de interés para accionistas, inversionistas, autoridades, medios de comunicación, organizaciones y demás grupos de interés; en cuyo caso el interés legítimo es mantener informados a los grupos de interés de FSA y el Grupo Falabella y desarrollar su información corporativa;
- (v) 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 del Grupo Falabella 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 las Empresas Falabella;
- (vi) Mejora continua de las Empresas Falabella, 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 las Empresas Falabella, priorizando mejoras basadas en métricas de uso y retroalimentación de los Titulares para ofrecer una experiencia más simple, útil y consistente;

- (vii) Gestión de riesgos y prevención de fraudes, incluyendo garantizar que el Titular utilice los Canales Digitales, 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 FSA, protegiendo a los Titulares y a terceros frente a accesos o transacciones no autorizadas y resguardando la integridad de FSA;
- (viii) 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 FSA mediante la detección y mitigación preventiva de vulnerabilidades, y el fortalecimiento de controles de seguridad; o,
- (ix) 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 FSA;

3.4. Formulación, Ejercicio o Defensa de Derechos de FSA

FSA podrá tratar datos personales del Socio correspondiente 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.

3.5. Consentimiento

FSA justifica en el consentimiento de los Socios ciertos tratamientos de datos personales de los mismos que realiza exclusivamente en su calidad de gestor y operador del Programa CMR Puntos, los que podrían incluir:

- (i) Tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello resulte estrictamente necesario para las operaciones de FSA, 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) Si el Titular ha consentido en que FSA trate sus datos personales para realizar campañas de marketing y estudios de mercado de terceros; estudios crediticios y prospección comercial; informes de hábitos de consumo; datos estadísticos y tendencias del mercado, incluyendo encuestas para mejorar servicios. En este caso los datos personales podrán ser compartidos con las Plataformas, en calidad de responsables, para efectuar actividades de mercadotecnia, publicidad, estudios de mercado, estudios de prospección comercial, y de datos estadísticos. Para esto FSA, por si o por medio de un prestados de servicio, generará grupos de Titulares o audiencias con atributos comunes o similares, en base a patrones generales de compra, para que las Plataformas les muestren a estos grupos anuncios que les resultes relevantes.

Este consentimiento se recaba mediante un acto positivo del Titular, voluntario, separado de la contratación o cotización que esté efectuando en el Canal Digital, específico para esta finalidad y no prechequeado, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley N° 19.628.

El Titular siempre podrá revocar su consentimiento u oponerse al envío de datos a terceros anunciadores y operadores de Plataformas, manifestando su intención en la forma y mediante los canales señalados en la sección 13 de esta Política de Privacidad.

4. Bases de Licitud y Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales de los Socios Hechos por FSA en Conjunto on las Empresas Falabella

FSA y los Corresponsables tratarán tus datos personales como Socio del Programa CMR Puntos en virtud de las siguientes bases de licitud y propósitos específicos:

4.1. Consentimiento

FSA justifica en el consentimiento expreso del Titular ciertos tratamientos de datos personales que realiza al ser parte de los Corresponsables para Tratamientos de *Marketing* en el Programa CMR Puntos, según lo señalado en la Política de Privacidad del Programa CMR Puntos, los que podrían incluir:

- (i) Tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello resulte estrictamente necesario para la operación del Programa 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 CMR Puntos, 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: enviar 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; o,
- (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.

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 Transferencia de Datos Personales

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

Respecto de los Socios que se incorporan al Programa CMR Puntos mediante la contratación de un producto de Banco Falabella, FSA recibe estos datos en calidad de cesionaria, de acuerdo con lo señalado en la sección 3 de la Política de Privacidad de Banco Falabella, que puede ser consultada en <https://www.bancofalabella.cl/como-cuidamos-tus-datos>.

Si el Titular así lo ha autorizado, conforme lo indica la sección 3.4 de esta Política de Privacidad, FSA podrá compartir sus datos personales con las Plataformas, en calidad de responsables, para efectuar actividades de mercadotecnia, publicidad, estudios de mercado, estudios de prospección comercial, y de datos estadísticos.

5.1. Comunicación a Proveedores de Servicios

FSA podrá comunicar datos personales de Titulares a terceros que, con la finalidad exclusiva de la provisión de sus servicios, deban acceder a ellos y actúen como mandatarios de FSA para su tratamiento como, por ejemplo, a empresas de *web hosting*, análisis de datos, procesamiento de

pagos, gestión de pedidos, provisión de tecnologías de la información e infraestructuras relacionadas, servicio al cliente, envío de correos electrónicos y *marketing*. Estos terceros tratarán los datos personales en nombre de FSA siguiendo sus instrucciones y las disposiciones de esta Política de Privacidad.

La administración del Programa CMR Puntos ha sido encargada por FSA a SIF, la que, la que, además, actúa como mandataria de FSA para el tratamiento de datos personales en el contexto del Programa CMR Puntos, ejecutando las instrucciones y directrices que FSA determine en su calidad de responsable.

Para la ejecución del Programa CMR Puntos los Comercios con Alianza podrán actuar como mandatarios de FSA para el enrolamiento de Socios y la recopilación de datos personales de los mismos, para la acumulación de puntos y la comunicación de tal circunstancia a FSA, o para la validación de condiciones y otorgamiento de beneficios del Programa CMR Puntos al Socio.

5.2. Transferencia de Datos Personales a las Autoridades Competentes

FSA 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 FSA 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.

5.3. Transferencia de Datos Personales por Transacciones Corporativas

FSA podrá transferir datos personales de los Titulares como consecuencia o en el contexto de operaciones corporativas, tales como fusiones, adquisiciones, ventas, reorganizaciones, divisiones, aportes de activos, transferencia de activos o negocios, o la constitución de *joint ventures*, respecto de cualquiera de las Empresas Falabella. Lo anterior incluye el tratamiento de datos personales necesario para la preparación de dichas operaciones, en particular durante procesos de debida diligencia y las negociaciones previas a su materialización.

5.4. Comunicación o Transferencia Internacional

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

- (i) La transferencia se realiza 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; o,
- (ii) Los contratos, normas corporativas u otros instrumentos jurídicos que regulen la comunicación o transferencia internacional de datos personales del caso contienen cláusulas contractuales estándar o disposiciones aprobadas por la Agencia de Protección de Datos Personales o que aseguren con garantías adecuadas respecto de la protección de los datos personales transferidos; o,

- (iii) El receptor de los datos personales transferidos cuenta con un modelo de cumplimiento o mecanismo de certificación de protección de datos personales con garantías adecuadas; todo lo anterior, a juicio discrecional profesional y razonable de FSA.

5.5. Medidas técnicas y organizativas

En cualquier caso, FSA deberá adoptar medidas técnicas y organizativas razonables para que toda transferencia y tratamiento de datos personales por terceros se realice cumpliendo con la legislación aplicable. Asimismo, FSA sólo podrá comunicar o ceder a terceros los datos personales de Titulares que sean estrictamente necesarios para el objetivo específico que justifica la entrega.

6. Fuentes de los Datos Personales

FSA podrá obtener datos personales de los Socios de las siguientes fuentes:

- (i) Directamente del Titular, al momento de autorizar el tratamiento de sus datos a través de los Canales Digitales;
- (ii) De las Empresas Falabella, mediante la transferencia que estas hagan a FSA de información relevante para la gestión del Programa CMR Puntos conforme con esta Política de Privacidad, y, en el caso de Banco Falabella y Promotora CMR, aquellos que se han obtenido u obtengan en virtud de la contratación y uso de productos por el Socio con Banco Falabella o Promotora CMR, según corresponda, para la ejecución del Contrato Único de Producto suscrito con dichas entidades;
- (iii) Fuentes de acceso público, a través de la recolección de datos personales mediante búsquedas en bases de datos accesibles para cualquier persona, conforme con la Regulación de Protección de Datos y en función de una base de legalidad;
- (iv) De las visitas a los sitios web y aplicaciones móviles de FSA efectuadas por los Titulares en tales plataformas, desde las que se pueden recabar datos de navegación, incluyendo la dirección IP, programa de navegación, sistema operativo, fecha y hora de acceso, y comportamiento de uso; información que puede vincularse con el Titular si éste inicia sesión en nuestras plataformas; y,
- (v) De la operación del Programa CMR Puntos por FSA y las Empresas Falabella, accediendo a datos personales generados, derivados o inferidos de los Socios con ocasión de la operación del Programa.

7. Categorías de Datos Personales

FSA podrá tratar las siguientes categorías de datos personales de los Titulares:

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

- (ii) Datos de navegación y uso de plataformas tales como información relativa a los modos en que el Titular usa los Canales Digitales de FSA, dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador web, patrones de navegación, tiempo de visita e información recopilada a través de *cookies*;
- (iii) Datos biométricos, cuando corresponda y con el consentimiento del respectivo Titular, tales como huella dactilar, rasgos faciales u otros identificadores únicos utilizados para procesos de autenticación; o,
- (iv) Datos sensibles, cuando sea indispensable para la operación de FSA;

8. Datos Personales de Terceros Facilitados por Titulares

En principio, FSA no requiere que el Titular facilite información de terceros para la ejecución de las finalidades establecidas en la Política de Privacidad. Cuando excepcionalmente así suceda con ocasión de una relación contractual, el Titular declara y garantiza que: a) cuenta con el consentimiento del titular para comunicar tal información a FSA; b) el 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 autorizaciones de tratamiento de datos personales no están dirigido a menores de edad, por lo que FSA no recolecta sus datos personales. En el evento que se requiera el tratamiento de datos personales de un menor como consecuencia de una operación respecto del cual éste sea titular o beneficiario, se requerirá la autorización de sus padres, representantes legales, o por 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 almacenan en el dispositivo empleado para navegar para que pueda ser reconocido cada vez que, desde el mismo, o siendo un mismo usuario de navegador registrado, desde otro dispositivo, éste visita un sitio o aplicación. El uso de *cookies* y tecnologías similares en nuestros sitios web y aplicaciones móviles 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 de FSA.

Para más información sobre qué tipo de cookies utiliza FSA, o para qué las utiliza, el Titular puede revisar la Política de Cookies en www.cmrpuntos.cl/como-cuidamos-tus-datos.

11. Protección de los Datos Personales de los Titulares y Medidas de Seguridad

FSA emplea medidas de seguridad para evitar la pérdida, uso o acceso no autorizado, o la divulgación accidental de los datos personales de los Titulares. Estas medidas de seguridad incluyen 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. Asimismo, el acceso a los datos personales de los Titulares está limitado únicamente a aquellos trabajadores de FSA 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 FSA y bajo obligaciones de confidencialidad.

Para determinar estas medidas se toma en cuenta el estado de la técnica, los costos de aplicación, la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento, y la probabilidad y gravedad de los riesgos 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 las operaciones de FSA.

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.cmrpuntos.cl/como-cuidamos-tus-datos.

12. Conservación de los Datos Personales

FSA conservará los datos personales de los Titulares 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 los datos 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 de forma segura.

Los períodos de conservación de los datos personales de los Titulares son determinados considerando los siguientes criterios:

- (i) Si los datos personales fueron recopilados para la ejecución de un contrato se conservarán durante toda la vigencia de la relación contractual del Titular relativa al mismo y, una vez terminada, hasta que prescriba el plazo legal para su tratamiento;
- (ii) Si los datos personales se recopilaron para el cumplimiento de obligaciones legales, se conservarán hasta que se cumpla tal obligación;
- (iii) Si los datos personales se recopilaron sobre la base de un interés legítimo, se conservarán mientras dicho interés subsista; y,
- (iv) Si los datos personales se recopilaron con el consentimiento del Titular se conservarán hasta que este lo revoque.

13. Derechos del Titular de Datos Personales

13.1. Ejercicio de Derechos

Los Titulares podrán ejercer los derechos reconocidos en la Regulación de Protección de Datos, los que incluyen:

- (i) Derecho de acceso: derecho a solicitar a FSA información respecto de los datos personales que tratan, 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 del responsable y la información significativa sobre la lógica aplicada si se toman decisiones basadas en tratamiento automatizado;
- (ii) Derecho de rectificación: derecho de los Titulares a solicitar a FSA la modificación de sus datos personales cuando sean inexactos, se encuentren desactualizados o incompletos;
- (iii) Derecho de supresión o cancelación: derecho de los Titulares a solicitar a FSA la eliminación de sus datos personales cuando no sean necesarios en relación con los fines del tratamiento, en caso de 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 de los Titulares 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 de datos personales que produzcan efectos jurídicos o te afecten significativamente, todo lo anterior sujeto a las excepciones que dispone la Regulación de Protección de Datos;
- (v) Derecho de bloqueo: derecho de los Titulares a solicitar a FSA la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de sus datos personales cuando formulen una solicitud de rectificación, supresión u oposición, mientras dicha solicitud no se resuelva;
- (vi) Derecho de portabilidad: derecho de los Titulares a solicitar a FSA 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 de los Titulares a revocar las autorizaciones que hayan otorgado para el tratamiento de sus datos, sin efecto retroactivo respecto de tratamientos ya realizados.

Para ejercer cualquiera de estos derechos los Titulares podrán utilizar cualquiera de los siguientes mecanismos: **a)** enviando un correo electrónico a tusdatospersonales@falabella.cl; o, **b)** mediante el centro de preferencias disponible en su cuenta del Programa CMR Puntos en www.cmrpuntos.cl.

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 FSA, 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 incluidos en la misma comunicación, o bien los canales que FSA o el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) han dispuesto para ello.

15. Decisiones Automatizadas y Elaboración de Perfiles

FSA 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 o Socios, especialmente aquellos relacionados con el uso del Programa CMR Puntos, serán analizados para estimar preferencias, segmentar Socios, aplicar reglas del Programa CMR Puntos, o la generación de audiencias.

Estos procesos suelen considerar, de manera individual o combinada, variables como el historial de acumulación del Socio y sus canjes de Puntos, frecuencias de compras o transacciones del Titular, o del Socio asociadas al Programa CMR Puntos, uso de los canales digitales de FSA, interacción con beneficios, incidencias o reclamos asociados a la cuenta del Programa CMR Puntos, 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 empelados podrán aplicar reglas como umbrales, ponderaciones o modelos de clasificación para asignar audiencias, categorías o puntajes a los Socios y/o Titulares para, en función de ello, determinar la personalización o disponibilidad de ciertas comunicaciones o beneficios, o activar validaciones y controles de seguridad.

El resultado de estos procesos puede implicar que el Titular reciba comunicaciones o beneficios más acorde a sus preferencias o que se le ofrezcan beneficios específicos. En algunos casos, las operaciones anteriores también pueden implicar la aplicación de consecuencias restrictivas al Titular, como la necesidad de realizar validaciones adicionales, o la exclusión de un beneficio o campaña si los sistemas detectan riesgos de fraude o uso indebido.

16. Modificaciones a Esta Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad tiene duración indefinida.

FSA podrá modificar esta Política de Privacidad, lo que informará a los Titulares por distintas vías como, por ejemplo, a través de *banners*, *pop-ups*, notificaciones *push* en canales digitales o incluso mediante comunicación a los Titulares a través de mensajes enviados a su dirección de correo electrónico registrada en sus bases de datos o en el Programa CMR Puntos, o sus perfiles de usuario, indicando la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión de la Política de Privacidad.

Tratándose de cambios y actualizaciones que requieran del consentimiento del Titular, FSA lo solicitará de conformidad con la Regulación de Protección de Datos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Titular podrá ejercer en todo momento los derechos que le confiere la Regulación de Protección de Datos.

17. Versión y fecha de actualización

Versión: CLFSA_PDP_005

Fecha de última actualización: 15 de julio de 2026