

Política de Privacidad del Programa de Lealtad del Grupo Falabella

En el Grupo Falabella consideramos la protección de tus datos personales como parte de nuestra propuesta de valor. En ese marco, y en el contexto del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, nuestro programa de lealtad de clientes, tratamos tus datos personales de 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 Socios y los derechos que tienen como titulares de datos personales. Esta Política de Privacidad se aplica a todos los datos personales de los Socios que FSA y las Empresas Falabella tratan con ocasión del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, desde el momento en que adquieren dicha calidad. Esta Política de Privacidad no se extiende a quienes no son Socios.

Los datos personales de los Socios se tratarán principalmente para gestionar su membresía en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella, permitirles acceder a sus beneficios y enviarles ofertas acordes con sus intereses y preferencias.

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.

“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.

“**Comerciante**” tiene el significado que a dicho término atribuye el Código de Comercio de la República de Chile.

“**Comercio con Alianza**” significa todo Comerciante con el que SIF, como administradora del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, ha suscrito un contrato en virtud del cual el primero participa del Programa de Lealtad del Grupo Falabella 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.fpuntos.cl/acumulacion>

“**Comercio Falabella**” significa, conjuntamente, Falabella.com, Falabella Retail, Sodimac, Tottus e IKEA.

“**Comercio Participante**”: Significa los Comercios con Alianza y los Comercios Falabella.

“**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.

“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.

“Política de Privacidad” significa la política de privacidad del Programa de Lealtad del Grupo Falabella que se contiene en el presente instrumento.

“Política de Privacidad de Banco Falabella” significa la política de privacidad de Banco Falabella, vigente al tiempo de su aplicación, y que se encuentra divulgada al público en www.bancofalabella.cl/como-cuidamos-tus-datos.

“Programa de Lealtad del Grupo Falabella” 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.

“Punto” significa cada una de las unidades de registro acumulables que el Socio obtiene por sus compras realizadas de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento

“Reglamento” significa el reglamento del Programa de Lealtad del Grupo Falabella 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 de Lealtad del Grupo Falabella conforme a su Reglamento.

“Tarjeta CMR” significa toda tarjeta de crédito emitida por Promotora CMR, sea esta emitida en favor de su titular o para un usuario adicional.

“Tarjeta de Débito Falabella” significa toda tarjeta de débito emitida por el Banco Falabella, sea esta emitida en favor de su titular o para un usuario adicional.

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

“**Tottus**” significa Hipermarcados 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 Socio conforme lo que la misma señala, junto con el Reglamento, también aceptado por el Socio de acuerdo a lo dispuesto en el mismo, constituyen el marco contractual que regula la relación entre el Socio y FSA en lo relativo al Programa de Lealtad del Grupo Falabella y el tratamiento de sus datos personales con ocasión del Programa de Lealtad del Grupo Falabella. En caso de cualquier duda o consulta respecto de esta Política de Privacidad, los Socios 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 Operación del Programa de Lealtad del Grupo Falabella

FSA es la responsable principal de los tratamientos de datos personales relacionados con la inscripción, gestión y operación del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, 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 con 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 Socios podrán ejercer sus derechos como titular de datos personales 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.
- Mallplaza: datos.personales@mallplaza.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 Socios Hecho por FSA.

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

3.1 Celebración o Ejecución Contractual: Adhesión y Ejecución del Reglamento del Programa de Lealtad del Grupo Falabella

El Reglamento del Programa, una vez aceptado por un Socio conforme a lo previsto en el mismo, es un contrato entre el Socio y FSA. FSA podrá tratar los datos personales de los Socios si dicho tratamiento es estrictamente necesario para:

- (i) El enrolamiento del Socio, incluyendo propósitos como la validación de su identidad, la verificación de requisitos de adhesión, o la creación de una cuenta individual para el inicio de sesión y el registro en el sitio web www.fpuntos.cl;
- (ii) La operación general del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, incluyendo propósitos como la administración del perfil del Socio, el seguimiento del uso sus beneficios, el envío de comunicaciones transaccionales vinculadas al Programa de Lealtad del Grupo Falabella, el cálculo y actualización de Puntos, la gestión de anulaciones o devoluciones de transacciones, el envío de comunicaciones respecto de modificaciones o nuevos beneficios del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, o el registro de saldos de Puntos, condiciones de canje y movimientos de la cuenta del Socio;
- (iii) La entrega de beneficios asociados al Programa de Lealtad del Grupo Falabella, incluyendo propósitos como la verificación del cumplimiento de requisitos, la emisión de comprobantes electrónicos, la validación de información para asegurar la entrega de beneficios, la comunicación de datos personales de Socios a los Comercios Participantes para habilitar la entrega de beneficios por estos últimos, la comunicación de datos personales entre FSA y los Comercios Participantes con información necesaria para la contabilización de Puntos, o el tratamiento automatizado de datos personales para asignar o modificar automáticamente las categorías de pertenencia al Programa de Lealtad del Grupo Falabella; o,
- (iv) El servicio de atención al cliente de los Socios en el marco de ejecución del Reglamento, incluyendo propósitos como la identificación y autenticación de los Socios, la atención de reclamos o solicitudes, o el registro y seguimiento de requerimientos.

3.2 Ejecución o Cumplimiento de una Obligación Legal

FSA podrá tratar datos personales de los Socios cuando resulte necesario para cumplir con obligaciones legales o reglamentarias aplicables, con los propósitos de:

- (i) Dar respuesta al ejercicio de derechos de los Socios en cuanto titulares de datos personales, incluyendo la verificación de la identidad del solicitante, el registro y trazabilidad de la solicitud, su evaluación, resolución, respuesta y ejecución del requerimiento, si correspondiere;
- (ii) 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;
- (iii) 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 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,
- (iv) Anonimizar datos personales si ello es requerido por una norma vinculante.

3.3 Satisfacción de Intereses Legítimos

FSA podrá tratar datos personales de los Socios 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 Socio respecto de sus datos personales; para las siguientes finalidades:

- (i) Dar 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 consiste en asegurar una atención eficiente, consistente y de calidad e identificar oportunidades de mejora en los canales de contacto y medir el nivel de satisfacción de los Socios;
- (ii) Respuesta al ejercicio de derechos de los titulares de datos personales, para mejorar la experiencia del Socio 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) 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; estudiar patrones de consumo; medir la efectividad de campañas de comunicación o *marketing*; e identificar tendencias de mercado;

en cuyo caso el interés legítimo consiste en comprender el desempeño del Programa de Lealtad del Grupo Falabella y las preferencias de los Socios, para mejorar su propuesta de valor, diseñar y ajustar beneficios y servicios, y tomar decisiones informadas sobre la evolución y sostenibilidad del Programa de Lealtad del Grupo Falabella;

- (iv) Mejora continua del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción, la identificación de los principales canales de adhesión, el análisis de comportamiento de los Socios para mejorar su experiencia de uso, y la identificación de oportunidades de mejora y analizar métricas de uso; en cuyo caso el interés legítimo consiste en mantener y optimizar el funcionamiento y uso del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, priorizando mejoras basadas en métricas de uso y retroalimentación de los Socios para ofrecer una experiencia más simple, útil y consistente;
- (v) Gestión de riesgos y prevención de fraudes, incluyendo las acciones conducentes a garantizar que el Programa de Lealtad del Grupo Falabella sea utilizado conforme al Reglamento, revisar patrones de uso inusuales, realizar validaciones técnicas de accesos, y activar medidas preventivas e investigar incidentes; en cuyo caso el interés legítimo consiste en prevenir, detectar e investigar usos indebidos o fraudulentos y gestionar riesgos operacionales asociados al Programa de Lealtad del Grupo Falabella, protegiendo a los Socios y a terceros frente a accesos o transacciones no autorizadas y resguardando la integridad del Programa de Lealtad del Grupo Falabella;
- (vi) Implementación de medidas de seguridad, incluyendo pruebas de penetración (*pen test*) y *hacking* ético (*ethical hacking*); en cuyo caso el interés legítimo consiste en resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas y datos del Programa de Lealtad del Grupo Falabella mediante la detección y mitigación preventiva de vulnerabilidades, y el fortalecimiento de controles de seguridad;
- (vii) Gestionar y operar canales digitales (sitios web, aplicaciones móviles, plataformas y *chatbots*), incluyendo acciones para su correcto funcionamiento, la atención de consultas generales y la gestión de *cookies* estrictamente necesarias; en cuyo caso el interés legítimo consiste en asegurar la continuidad operativa, disponibilidad y correcto funcionamiento técnico de los canales digitales; o,
- (viii) Facilitar las operaciones comerciales, implementación y operación de las políticas y procedimientos de la empresa; y para llevar a cabo operaciones corporativas, tales como fusiones, adquisiciones, ventas, reorganizaciones, divisiones, aportes de activos, transferencia de activos o negocios, o la constitución de *joint ventures*. 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; en cuyo caso el interés legítimo consiste en asegurar la continuidad y eficiencia de las operaciones del negocio, mantener una estructura organizacional sólida y viable, y permitir la realización de transacciones corporativas estratégicas.

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 de Lealtad del Grupo Falabella, los que podrían incluir:

- (i) Tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello resulte estrictamente necesario para la operación del Programa de Lealtad del Grupo Falabella o la entrega de beneficios;
- (ii) Implementación de mecanismos de autenticación que empleen datos biométricos, tales como reconocimiento facial, huella dactilar u otros identificadores únicos; o,
- (iii) Uso de *cookies* no necesarias, como *cookies* de analítica (medición de tráfico, métricas de rendimiento, optimización del sitio) y *cookies* de *marketing* y *tracking*.

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

Las Corresponsables tratarán los datos personales de los Socios en su calidad de tales en virtud de las siguientes bases de licitud y propósitos específicos:

4.1. Consentimiento

Las Corresponsables justifican en el consentimiento del Socio ciertos tratamientos de datos personales que realizan conjuntamente para fines de *marketing* personalizado, los que podrían incluir:

- (i) Elaboración de perfiles y segmentación: realizar prospección comercial y analizar los datos personales del Socio, incluyendo datos de identificación, transaccionales, de navegación y de uso del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, para elaborar perfiles de consumo y segmentación en audiencias con el fin de enviarle comunicaciones y ofertas acordes con sus preferencias, intereses y comportamiento en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella y en su relación con cada una de las Empresas Falabella;
- (ii) Enriquecimiento de atributos: complementar y actualizar la información disponible del Socio a partir de sus interacciones con el Programa de Lealtad del Grupo Falabella o con las Empresas

- Falabella, mejorando la calidad y precisión de los perfiles de usuario para optimizar la personalización de beneficios y comunicaciones;
- (iii) Comunicaciones comerciales personalizadas: enviarle publicidad, promociones, ofertas, beneficios y contenidos personalizados al Socio, a través de canales físicos, digitales o remotos, tales como correo postal, llamadas telefónicas, correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto (SMS, *push* o similares), WhatsApp u otras plataformas de mensajería; o,
 - (iv) 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 de Lealtad del Grupo Falabella para ofrecer al Socio beneficios cruzados y promover productos o servicios de interés dentro del ecosistema de las Empresas Falabella.

4.2. Interés Legítimo

Las Corresponsables tratarán los datos personales de los Socios si dicho tratamiento es necesario para la satisfacción de los intereses legítimos de las Corresponsables o de un tercero, siempre que con ello no se afecten los derechos y libertades del Socio sobre sus datos personales. Este tratamiento podrá realizarse:

- (i) Para fines de *marketing*, como en el envío de comunicaciones directamente relacionadas con el historial y comportamiento del Socio en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella, siempre que no se usen herramientas de tratamientos intensivos o detallados, en cuyo caso el interés legítimo consiste en mantener una comunicación relevante y oportuna con los Socios, fortalecer su vínculo con el Programa de Lealtad del Grupo Falabella y promover ofertas y beneficios alineados con sus intereses;
- (ii) Para facilitar las operaciones comerciales, para la implementación y operación de las políticas y procedimientos de las Corresponsables y para llevar a cabo operaciones corporativas, tales como fusiones, adquisiciones, ventas, reorganizaciones, divisiones, aportes de activos, transferencias de activos o negocios, o la constitución de *joint ventures*. 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; en cuyo caso el interés legítimo consiste en asegurar la continuidad y eficiencia de las operaciones del negocio, mantener una estructura organizacional sólida y viable, y permitir la realización de transacciones corporativas estratégicas.

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 Socios a terceros, en Chile o en el extranjero.

Respecto de los Socios que se incorporan al Programa de Lealtad del Grupo Falabella mediante la contratación de un producto de Banco Falabella, FSA recibe estos datos en calidad de cesionaria, de acuerdo con lo señalado en la Política de Privacidad de Banco Falabella.

5.1. Comunicación a Proveedores de Servicios

FSA podrá comunicar datos personales de Socios 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 de Lealtad del Grupo Falabella 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 de Lealtad del Grupo Falabella, ejecutando las instrucciones y directrices que FSA determine en su calidad de responsable.

Los Comercios Participantes 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 de Lealtad del Grupo Falabella al Socio.

5.2. Transferencia de Datos Personales a las Autoridades Competentes

FSA estará autorizada para poner datos personales de los Socios 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 Socios 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 Socios 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 Socios 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 Socio, al momento de su inscripción en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella 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) De las Empresas Falabella, mediante la transferencia que estas hagan a FSA de información relevante para la gestión del Programa de Lealtad del Grupo Falabella 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 nuestros sitios web y aplicaciones móviles hechas por los Socios en tales plataformas, desde las que recabaremos 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 Socio si éste inicia sesión en nuestras plataformas; y,
- (v) De la operación del Programa de Lealtad del Grupo Falabella 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 y las Empresas Falabella podrán tratar las siguientes categorías de datos personales de Socios:

- (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 transaccionales y económicos como información relativa a transacciones, historial de compras, canjes de Puntos, devoluciones, pagos, hábitos de compra y medios de pago utilizados;
- (iii) Datos de navegación y uso de plataformas tales como información relativa a los modos en que el Socio usa los sitios web de las Empresas Falabella, 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 Socio, tales como huella dactilar, rasgos faciales u otros identificadores únicos utilizados para procesos de autenticación;
- (v) Datos de geolocalización, si el Socio ha activado dicha función, tales como ubicación del dispositivo empleado para prevenir fraudes, mostrar establecimientos cercanos de las Empresas Falabella y ofertas relevantes en tu zona;
- (vi) Datos sensibles, cuando sea indispensable para la operación del Programa de Lealtad del Grupo Falabella;
- (vii) Datos derivados del comportamiento del Socio en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella, incluyendo historial de compras, canjes de Puntos, uso de beneficios, frecuencia de transacciones, categorías de productos adquiridos, y comportamiento de navegación en sitios web y aplicaciones móviles de las Empresas Falabella;
- (viii) Datos inferidos como preferencias, gustos, hábitos de consumo, segmentaciones y perfiles de consumidor generados a partir del análisis de los datos a que se refiere esta sección, utilizados para personalizar comunicaciones y ofertas;

8. Datos Personales de Terceros Facilitados por Socios

En principio, FSA no requiere que el Socio facilite información de terceros para el funcionamiento del Programa de Lealtad del Grupo Falabella. Cuando excepcionalmente así suceda con ocasión de su relación con el Programa de Lealtad del Grupo Falabella, el Socio 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

El Programa de Lealtad del Grupo Falabella no está dirigido a menores de edad, por lo que no recolectamos sus datos personales. Queda prohibido a los menores de edad registrarse como usuario del Programa de Lealtad del Grupo Falabella. En el evento que se requiera el tratamiento

de datos personales de un menor como consecuencia de la contratación de un producto o servicio 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, puedes elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies y seguir utilizando nuestros sitios web y aplicaciones.

Para más información sobre qué tipo de cookies usamos o para qué las usamos, revisa nuestra Política de Cookies en www.fpuntos.cl/como-cuidamos-tus-datos.

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

El Programa de Lealtad del Grupo Falabella emplea medidas de seguridad para evitar la pérdida, uso o acceso no autorizado, o la divulgación accidental de los datos personales de los Socios. 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 Socios está limitado únicamente a aquellos trabajadores de las Empresas Falabella 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 Socios 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 del Programa de Lealtad del Grupo Falabella.

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

12. Conservación de los Datos Personales

FSA y los Corresponsables conservarán los datos personales de los Socios 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 Socios son determinados considerando los siguientes criterios:

- (i) Si los datos personales fueron recopilados para la ejecución del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, se conservarán durante toda la vigencia de la relación contractual del Socio 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 Socio se conservarán hasta que este lo revoque.

13.Derechos del Socio como Titular de Datos Personales

13.1. Ejercicio de Derechos

Los Socios podrán ejercer los derechos reconocidos a los titulares de datos personales en la Regulación de Protección de Datos, los que incluyen:

- (i) Derecho de acceso: derecho a solicitar a FSA o a las Corresponsables 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 Socios a solicitar a FSA o a las Corresponsables la modificación de sus datos personales en caso que sean inexactos, se encuentren desactualizados o incompletos;
- (iii) Derecho de supresión o cancelación: derecho de los Socios a solicitar a FSA o a las Corresponsables la eliminación de sus datos personales en caso que no sean necesarios en relación con los fines del tratamiento, en caso que el Socio 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 Socios 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 Socios a solicitar a FSA o a las Corresponsables 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 Socios a solicitar a FSA o a las Corresponsables 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 Socios 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 Socios 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 tu cuenta del Programa de Lealtad del Grupo Falabella en www.fpuntos.cl.

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

Si un Socio considera que sus solicitudes relativas a sus datos personales no son atendidas adecuadamente por una Empresa Falabella, 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 Socios 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

Las Empresas Falabella podrán tomar decisiones automatizadas sobre los datos personales de los Socios, incluida la elaboración de perfiles. Ello implica que mediante procesos automatizados ciertos datos personales de los Socios relacionados con su uso del Programa de Lealtad del Grupo Falabella serán analizados para estimar preferencias, segmentar Socios y aplicar reglas del Programa de Lealtad del Grupo Falabella.

Estos procesos incluirán:

- (i) La segmentación de Socios por niveles o categorías del Programa de Lealtad del Grupo Falabella (por ejemplo, según actividad, antigüedad, acumulación o canje de Puntos);
- (ii) La asignación de un puntaje o *scoring* para fines de gestión del Programa de Lealtad del Grupo Falabella (por ejemplo, para identificar perfiles de uso, propensión a ciertos beneficios o riesgo de uso indebido);
- (iii) La determinación automatizada de elegibilidad, priorización o personalización de beneficios, ofertas o comunicaciones; y,
- (iv) La activación de medidas automatizadas de prevención de fraude o de cumplimiento del Reglamento (por ejemplo, alertas, validaciones adicionales, limitaciones temporales o exclusión de un beneficio cuando se detecten patrones de uso inusuales o inconsistentes).

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 asociadas al Programa de Lealtad del Grupo Falabella, uso de nuestros canales digitales, interacción con beneficios, incidencias o reclamos asociados a la cuenta del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, 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 categorías o puntajes a los Socios y, 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 Socio reciba comunicaciones o beneficios más acorde a sus preferencias, que se le ofrezcan beneficios específicos o que se le asigne un nivel determinado dentro del Programa de Lealtad del Grupo Falabella. En algunos casos, las operaciones anteriores también pueden implicar la aplicación de consecuencias restrictivas al Socio, como la necesidad de realizar validaciones adicionales, la limitación temporal de ciertos canjes o beneficios, 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 por distintas vías como, por ejemplo, a través de *banners*, *pop-ups*, notificaciones *push* en canales digitales o incluso mediante comunicación a los Socios a través de mensajes enviados a su dirección de correo electrónico registrada en el Programa de Lealtad del Grupo Falabella o sus perfiles de usuario, indicando la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión de la Política de Privacidad.

Si la modificación requiere el consentimiento del Socio, conforme a la Regulación de Protección de Datos, éste deberá aceptarla expresamente en el plazo indicado en la comunicación respectiva, en caso de no aceptarla FSA queda facultada para poner término a la membresía del Socio, conforme al Reglamento del Programa de Lealtad del Grupo Falabella, sin responsabilidad para ésta.

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

17. Versión y fecha de actualización

Versión: CLCMR_PDP_002

Fecha de última actualización: 06 de agosto de 2026