



Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ALCANCE	3
III. MARCO REGULATORIO	3
IV. APROBACIÓN	4
V. DEFINICIONES	5
VI. POLÍTICA	7
VI.1. Principios Rectores	7
VI.2. Categorías de Datos Personales Tratados	7
VI.3. Finalidades del Tratamiento	8
VI.4. Base Legal del Tratamiento	9
VI.5. Derechos y Cumplimiento	9
VI.6. Transferencia de Datos a Terceros	10
VI.7. Seguridad de la Información	11
VI.8. Conservación de los Datos	12
VII. ROLES Y RESPONSABILIDADES	12
VIII. VIGENCIA Y DIFUSIÓN	14

I. INTRODUCCIÓN

Tenpo Bank Chile (en adelante, el “Banco”), en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, define la presente Política de Privacidad con el propósito de establecer los principios, lineamientos y procedimientos que rigen la recopilación, uso, almacenamiento, comunicación y demás formas de tratamiento de los datos personales de sus clientes y potenciales clientes.

Esta Política se fundamenta en la Ley N°21.659 sobre Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable, y busca asegurar el respeto a los derechos de los titulares, así como la protección, confidencialidad, integridad, disponibilidad y licitud del tratamiento de sus datos personales, conforme a los principios establecidos por la ley y los más altos estándares éticos y regulatorios.

II. ALCANCE

Esta Política aplica a todas las actividades de tratamiento de datos personales realizadas por Tenpo Bank Chile, en su calidad de responsable del tratamiento, conforme a lo establecido en la Ley N°21.719 sobre Protección de Datos Personales.

Incluye el tratamiento realizado a través de todos los canales y plataformas del Banco —como la App Tenpo Bank, el sitio web, centros de atención al cliente, procesos internos— y por terceros que actúen como encargados o sub encargados del tratamiento, tanto dentro como fuera del territorio nacional.

Esta Política es obligatoria para todos los colaboradores, ejecutivos, contratistas, proveedores, aliados estratégicos y cualquier tercero que, en virtud de su relación con el Banco, acceda a datos personales bajo responsabilidad del Banco. Su cumplimiento se exigirá contractualmente cuando corresponda. .

III. MARCO REGULATORIO

Ley N°19.628 - Protección de la Vida Privada.

Ley N°21.719 - Protección de los Datos Personales.

Ley N°19.496 - Protección de los Derechos de los Consumidores.

Constitución Política de la República - Artículo 19 N°4

Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 1997 - Ley General de Bancos
Normativa

IV. APROBACIÓN

La presente Política fue aprobada por el Directorio del Banco en sesión de Directorio celebrada con fecha 30 de julio de 2025 y será revisada de forma anual o ante cambios normativos relevantes, tecnológicos o estratégicos que afecten el tratamiento de datos personales.

La aprobación y las modificaciones posteriores serán registradas en el acta correspondiente del Directorio y archivadas conforme a los procedimientos internos del Banco.

V. DEFINICIONES

Anonimización

Proceso mediante el cual los datos personales se transforman de forma irreversible para que no puedan ser asociados a una persona identificada o identificable.

Cliente

Persona natural que ha contratado uno o más productos o servicios ofrecidos por el Banco.

Comunicación

Acción de dar a conocer de cualquier forma los datos personales a personas distintas de su titular, sean determinadas o indeterminadas.

Consentimiento

Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca del titular mediante la cual acepta el tratamiento de sus datos personales.

Cookies

Archivos o fragmentos de datos que se almacenan en el dispositivo del usuario al visitar sitios web o aplicaciones, utilizados para recopilar información sobre su comportamiento de navegación. Considera Pixel Tags y Local Storage.

Dato Personal

Cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, directa o indirectamente.

Dato Personal Sensible

Cualquier dato personal que se refiera a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como origen racial, opiniones políticas, creencias religiosas, salud, vida sexual, datos biométricos o genéticos.

Decisiones automatizadas

Actos que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular, adoptados exclusivamente con base en un tratamiento automatizado de datos, sin intervención humana significativa.

Destinatario

Persona natural o jurídica, autoridad, servicio u otro organismo al que se comunican datos personales, sea o no un tercero.

Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable, conforme a sus instrucciones y bajo un contrato o acto jurídico.

Elaboración de perfiles (profiling)

Cualquier forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar dichos datos para evaluar aspectos personales de una persona natural, en particular para analizar o predecir aspectos relativos a su rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos.

Pseudonimización

Tratamiento de datos personales mediante el cual se impide la atribución de los datos a un titular específico sin información adicional que debe conservarse separadamente.

Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento de datos personales.

Violación a la seguridad de los datos personales

Toda acción u omisión que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, incluyendo accesos no autorizados, pérdidas, filtraciones, destrucción o modificación indebida.

VI. POLÍTICA

VI.1. Principios Rectores

El tratamiento de datos personales por parte de Tenpo Bank buscan velar por una gestión ética, transparente y segura de la información. Este se rige por los siguientes principios:

- **Licitud, lealtad y transparencia:** Los datos se recopilan y tratan de forma legal, con fines legítimos y de manera comprensible para el titular.
- **Limitación de la finalidad:** Los datos solo se utilizan para los fines específicos, explícitos y legítimos para los cuales fueron recolectados.
- **Minimización de datos:** Se recolectan únicamente los datos estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades declaradas.
- **Exactitud:** Se adoptan medidas para mantener los datos actualizados y corregir aquellos que sean inexactos.
- **Limitación del plazo de conservación:** Los datos se conservan sólo durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento.
- **Integridad y confidencialidad:** Se aplican medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra accesos no autorizados, pérdida o destrucción.
- **Responsabilidad proactiva:** El Banco implementa mecanismos de control, auditoría y mejora continua para garantizar el cumplimiento normativo.
- **Privacidad desde el diseño y por defecto:** Toda nueva tecnología, producto o servicio se desarrolla considerando la protección de datos como un elemento esencial desde su concepción.
- **Limitación de la comunicación:** los datos solo se comunican a terceros cuando existe una base legal que lo autorice o un consentimiento válido del titular

VI.2. Categorías de Datos Personales Tratados

Tenpo Bank trata las siguientes categorías de datos personales:

- a) **Datos proporcionados directamente por el titular:**
 - Nombre completo, RUT, dirección, correo electrónico, número telefónico.
 - Información financiera: cuentas bancarias, tarjetas, historial de pagos.
 - Datos biométricos: huella dactilar, reconocimiento facial o de voz.
 - Información contractual y de productos contratados.
- b) **Datos recolectados automáticamente:**
 - Dirección IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador.
 - Geolocalización, hábitos de navegación, interacciones con la App de Tenpo Bank.

- Datos de uso de funcionalidades, frecuencia de acceso, duración de sesiones.

c) Datos obtenidos de terceros:

- Información proveniente de fuentes públicas.
- Datos de validación de identidad y prevención de fraude.
- Información crediticia y financiera de entidades autorizadas.

d) Datos recolectados mediante cookies y tecnologías similares:

Al visitar la App Tenpo Bank, o el sitio web del Banco, se recopila información a través de medios automatizados como cookies, etiquetas de píxeles y tecnologías similares. Esta información puede incluir:

- Dirección IP
- Tipo de navegador y sistema operativo
- URL de referencia
- Acciones realizadas en el sitio o la App
- Fecha y hora de acceso

e) Datos inferidos o derivados

- **Perfiles de Riesgo**
- **Segmentaciones comerciales o crediticias**

Estos datos se utilizan exclusivamente para generar estadísticas de uso, mejorar la experiencia del usuario, optimizar el rendimiento de las plataformas y elaborar informes internos. El Banco procurará desasociar esta información de los datos personales del titular, salvo que sea estrictamente necesario para la prestación del servicio o exista una obligación legal.

VI.3. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales son tratados para las siguientes finalidades:

- **Prestación y administración de productos y servicios financieros:** apertura y gestión de cuentas, emisión de tarjetas, ejecución de pagos y transferencias, atención de requerimientos y administración de la relación contractual.
- **Cumplimiento normativo:** obligaciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT), reportes regulatorios ante la CMF u otras autoridades, cumplimiento tributario y otras obligaciones legales o contractuales.
- **Gestión de riesgos y evaluación crediticia:** análisis de solvencia, comportamiento financiero, modelos de riesgo, alertas preventivas y toma de decisiones automatizadas o semi-automatizadas, en conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- **Seguridad y prevención de fraudes:** autenticación de identidad, detección de accesos irregulares, prevención de usos indebidos o ilícitos de los servicios del Banco.

- **Atención al cliente:** gestión de consultas, reclamos, requerimientos y soporte técnico en canales digitales.
- **Mejora de productos y experiencia de usuario:** análisis estadístico del uso de plataformas, encuestas de satisfacción, identificación de oportunidades de mejora o desarrollo de nuevos servicios.
- **Marketing y comunicaciones:** remisión de ofertas, beneficios o contenidos ajustados al perfil del titular, solo cuando exista consentimiento expreso y vigente.
- **Seguridad de la información:** ciberseguridad, control de accesos y monitoreo de incidentes.

VI.4. Base Legal del Tratamiento

Conforme la Ley N°21.719, el Banco trata datos personales bajo una o más de las siguientes bases legales:

- **Consentimiento del titular:** otorgado de forma libre, específica, informada e inequívoca. Es requerido especialmente para finalidades de marketing, perfilamiento comercial y, en general, para el tratamiento de datos sensibles, salvo que exista otra base legal habilitante. El titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, sin efectos retroactivos.
- **Ejecución o cumplimiento de una relación comercial:** cuando el tratamiento es necesario para la prestación de los productos o servicios contratados, incluyendo su administración y soporte..
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** cuando el tratamiento es exigido por normas legales o reglamentarias, tales como aquellas relativas a prevención de delitos, tributación, reporte a autoridades o requerimientos judiciales.
- **Interés legítimo del Banco:** siempre que no prevalezcan los derechos y libertades fundamentales del titular. En estos casos, el Banco de acuerdo a las facultades otorgados por la normativa vigente y en el ejercicio de sus derechos realiza una evaluación previa de proporcionalidad, transparencia y necesidad del tratamiento.
- **Protección de intereses vitales del titular o de otra persona natural:** en casos excepcionales, cuando el tratamiento sea necesario para proteger la vida o la integridad física del titular u otra persona.

El Banco se compromete a documentar y justificar la base legal aplicable a cada tratamiento, conforme al principio de responsabilidad proactiva.

VI.5. Derechos y Cumplimiento

Los titulares podrán ejercer los siguientes derechos:

- **Derecho de acceso:** conocer qué datos se están tratando y con qué finalidad.
- **Derecho de rectificación:** corregir datos inexactos o incompletos.

- **Derecho de cancelación (supresión):** solicitar la eliminación de los datos cuando ya no sean necesarios.
- **Derecho de oposición:** oponerse al tratamiento por motivos legítimos.
- **Derecho a la portabilidad:** recibir los datos en un formato estructurado y transferirlos a otro responsable.
- **Derecho a la limitación del tratamiento:** restringir temporalmente el uso de los datos.
- **Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas:** incluyendo la elaboración de perfiles sin intervención humana.
- **Derecho a revocar el consentimiento:** en cualquier momento, sin afectar la legalidad del tratamiento previo.

El tratamiento de los datos personales del titular es esencial para el funcionamiento de la App de Tenpo Bank y la prestación de los servicios ofrecidos por el Banco.

En consecuencia, la revocación del consentimiento otorgado o el ejercicio de ciertos derechos (como la oposición, cancelación o limitación del tratamiento) podría afectar la continuidad del servicio, impedir el uso de funcionalidades clave de la App de Tenpo Bank o imposibilitar la ejecución de los contratos suscritos con el Banco.

En tales casos, el Banco podrá poner término a la relación contractual con el cliente, sin que ello genere derecho a indemnización o compensación alguna, dado que la prestación del servicio se vería comprometida por causas ajenas a la voluntad del Banco.

VI.6. Transferencia de Datos a Terceros

El Banco podrá comunicar o transferir datos personales a terceros, en la medida en que exista una base legal que lo habilite, y siempre conforme a los principios de finalidad, proporcionalidad, confidencialidad y minimización. Los tipos de destinatarios incluyen::

- **Proveedores de servicios:** terceros que prestan servicios al Banco (por ejemplo, tecnología, logística, soporte, validación de identidad), bajo contratos que regulan el uso de datos conforme a las instrucciones del Banco y prohíben su utilización para fines propios.
- **Autoridades:** cuando sea requerido por ley, resolución judicial o administrativa.
- **Empresas relacionadas:** sociedades del mismo grupo empresarial, únicamente para fines operativos o de cumplimiento normativo, salvo que se cuente con el consentimiento del titular para fines comerciales.
- **Socios estratégicos:** con quienes se desarrollen productos o servicios conjuntos, previa evaluación de impacto y, cuando corresponda, consentimiento del titular.
- **Destinatarios internacionales::** los datos personales solo serán transferidos a entidades ubicadas fuera de Chile cuando:
 - El país receptor garantice un nivel adecuado de protección conforme a lo que establezca la autoridad competente, o;

- Se celebren contratos con cláusulas tipo aprobadas por la autoridad, o;
- Se cuente con el consentimiento expreso e informado del titular.

En todos los casos, el Banco limitará la comunicación de datos a lo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad respectiva, y mantendrá un registro de dichas transferencias conforme al principio de responsabilidad proactiva.

VI.7. Seguridad de la Información

El Banco aplica medidas técnicas, organizativas y contractuales destinadas a garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo establecido en la Ley N°21.719. Estas medidas están diseñadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, la destrucción, la alteración o cualquier tratamiento indebido. Este es un modelo de seguridad integral que incluye:

- **Cifrado de datos sensibles** en tránsito y en reposo.
- **Autenticación multifactor** para accesos a sistemas y plataformas críticas.
- **Monitoreo continuo** de redes, sistemas y aplicaciones.
- **Planes de respuesta a incidentes** y continuidad operativa.
- **Capacitación periódica** a colaboradores sobre protección de datos.
- **Evaluaciones de impacto y pruebas de seguridad**, como parte de un modelo de gestión de riesgos alineado con estándares reconocidos.

Los Datos Personales que un cliente proporcione al Banco serán almacenados y conservados mientras exista una relación contractual o comercial vigente entre el cliente y el Banco, y por el plazo adicional que exijan las leyes y regulaciones aplicables, tales como normativas tributarias, bancarias o de prevención de delitos financieros.

Una vez finalizado dicho plazo, los Datos Personales serán eliminados de forma segura o anonimizados, conforme a los estándares técnicos y legales vigentes, de modo que no sea posible identificar al titular.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del titular a solicitar la cancelación y eliminación de sus Datos Personales en cualquier momento, conforme a lo establecido en la sección VI.5. de esta Política. En tales casos, el Banco evaluará si dicha solicitud es compatible con sus obligaciones legales o contractuales antes de proceder.

El Banco no almacena en sus servidores las contraseñas de acceso ni otras credenciales de autenticación de sus clientes, salvo que el cliente lo autorice expresamente en cada caso. En los casos en que el cliente otorgue dicha autorización, el Banco implementará mecanismos de cifrado robustos para proteger dichas credenciales, asegurando que el cifrado se realice exclusivamente en el dispositivo del cliente y no en los servidores del Banco.

El Banco no será responsable por el uso indebido de contraseñas u otros mecanismos de autenticación cuando dicho uso derive de acciones u omisiones del propio cliente, o de terceros ajenos al control del Banco. Se recomienda a los clientes mantener sus credenciales en un entorno seguro y no compartirlas con terceros.

VI.8. Conservación de los Datos

El Banco conservará los datos personales sólo durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados, sin perjuicio de las obligaciones y derechos establecidas en las leyes, normas y reglamentos aplicables, tales como normas tributarias, bancarias, de prevención de lavado de activos y de defensa del consumidor.

Una vez vencido dicho plazo, el Banco procederá a:

- Eliminar los datos de manera segura, empleando procedimientos que impidan su recuperación o reconstrucción, o
- Anonimizarlos, cuando se requieran con fines estadísticos, históricos o de mejora continua, asegurando que no sea posible identificar al titular de forma directa ni indirecta.

Los plazos específicos de conservación estarán definidos internamente según las finalidades y exigencias legales correspondientes, conforme al principio de responsabilidad proactiva.

VII. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El Gobierno de datos personales en Tenpo Bank está estructurada de la siguiente forma:

Directorio

Órgano superior responsable de aprobar esta Política, supervisar su implementación y asegurar que la protección de datos forme parte del sistema de gestión de riesgos y cumplimiento normativo del Banco.

Encargado de Protección de Datos

Es la figura responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, tanto a nivel nacional como internacional. Actúa como punto de contacto con la Agencia de Protección de Datos Personales y otras autoridades regulatorias. Entre sus funciones se incluyen:

- Asesorar al Directorio y a las áreas operativas sobre obligaciones legales en materia de privacidad.

- Supervisar la implementación de políticas, procedimientos y controles internos.
- Coordinar la respuesta ante incidentes de seguridad o brechas de datos.
- Gestionar las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los titulares.
- Promover una cultura de privacidad dentro de la organización.

Comité de Riesgo No Financiero

Encargado de identificar, evaluar y mitigar los riesgos no financieros que puedan afectar la operación del Banco, incluyendo aquellos relacionados con la privacidad, ciberseguridad, continuidad operativa y reputación. En materia de datos personales, este comité:

- Supervisa los riesgos tecnológicos asociados al tratamiento de datos.
- Evalúa los controles de seguridad de la información y privacidad desde el diseño.
- Revisa los resultados de auditorías y pruebas de resiliencia operativa.
- Corrobora el cumplimiento de estándares regulatorios y buenas prácticas.

Auditoría Interna

La función de auditoría interna realiza revisiones periódicas e independientes sobre el cumplimiento de esta Política y de los controles asociados al tratamiento de datos personales. Sus actividades incluyen:

- Velar por la correcta implementación de las medidas de seguridad y privacidad.
- Evaluar la eficacia de los procesos de gestión de incidentes y brechas de datos.
- Emitir recomendaciones para la mejora continua del sistema de gobernanza.
- Reportar hallazgos relevantes al Directorio y al Comité de Auditoría.

Área Legal

Responsable de garantizar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales y toda aquella legislación aplicable. Las actividades que incluyen su función, son las siguientes:

- Informar oportunamente a las áreas del banco sobre cambios legales relevantes en materia de privacidad y protección de datos.
- Realizar la adecuación normativa de procesos internos y productos que involucren tratamiento de datos personales.
- Supervisar que los contratos con proveedores que traten datos personales incluyan las garantías mínimas exigidas por la ley.
- Apoyar en la elaboración, revisión y actualización de políticas internas y/o protocolos de gestión de incidentes.

VIII. VIGENCIA Y DIFUSIÓN

La presente Política entrará en vigor a partir del 30 de julio de 2025, y podrá ser modificada en cualquier momento por acuerdo del Directorio del Banco. Sin perjuicio de lo anterior, la Política será revisada de forma anual o cuando cambios importantes en las condiciones de mercado, estrategia o normativa lo ameriten, a fin de mantener su eficacia y alineamiento con los objetivos institucionales.