

# AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Última actualización: 04/02/2020

La protección de sus datos personales es importante para el Grupo BNP Paribas<sup>1</sup> dentro de las cuales se encuentran BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. y BNP Paribas Cardif Servicios y Asistencias S.A., que ha adoptado principios sólidos a este respecto en su Declaración de Protección de Datos Personales, disponible en la página [https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpparibas\\_personal\\_data\\_privacy\\_charter.pdf](https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpparibas_personal_data_privacy_charter.pdf).

El presente Aviso de Protección de Datos le facilita (tal como se define más exhaustivamente en el apartado 2) información transparente y detallada en relación con la protección de sus datos personales por parte de BNP Paribas Cardif Seguros de Vida S.A., BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A. y BNP Paribas Cardif Servicios y Asistencias S.A, todas ellas ubicadas en la República de Chile (en lo sucesivo, «**Nosotros**»).

Como encargados del tratamiento, somos responsables de la recogida y del tratamiento de sus datos personales en relación con nuestras actividades. El objeto del presente Aviso de Protección de Datos es informarle sobre qué datos personales recabamos sobre usted, las razones por las que utilizamos y compartimos dichos datos, el plazo durante el cual conservamos los mismos, cuáles son sus derechos al respecto y cómo puede ejercitarlos.

Podrá facilitarse información adicional en aquellos casos en que resultara necesario cuando usted solicite un producto o servicio específico.

## 1. ¿QUÉ DATOS PERSONALES SOBRE USTED USAMOS?

Recabamos y usamos sus datos personales, es decir, cualquier información que le identifique o permita su identificación, en la medida en que ello resulte necesario en el marco de nuestras actividades y para alcanzar un alto nivel de productos y servicios personalizados.

En función de, entre otros, el tipo de producto o servicio que le prestemos, podemos recabar diversos tipos de datos personales sobre usted, incluyendo:

- **información de identificación** (por ejemplo, nombre completo, identidad incluyendo documento nacional de identidad, información del pasaporte, etc.), nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, sexo y fotografía);
- **información de contacto** privada o profesional (por ejemplo, dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono);
- **situación familiar** y vida en familia (por ejemplo, estado civil, número de hijos y edad de los mismos, número de personas que componen el núcleo familiar, etc.);
- **información económica, financiera y fiscal** (por ejemplo, número de identificación, cédula de identidad, rol único tributario, ingresos y otras ganancias, y valor de sus activos);
- **información laboral y sobre educación** (por ejemplo, nivel educativo, puesto de trabajo, nombre del empleador y retribución);
- **datos bancarios y financieros** (por ejemplo, datos de cuentas bancarias, productos y servicios que posee y utiliza, número de tarjeta de crédito, transferencias de dinero, activos, perfil declarado como inversor, historial crediticio e incidentes de pago);
- **datos de transacciones** (incluidos nombres completos de beneficiarios, dirección e información detallada como, por ejemplo, comunicaciones sobre las transferencias bancarias de la transacción subyacente); **datos relativos a sus hábitos y preferencias** (datos relacionados con el uso que realiza de nuestros productos y servicios);
- **datos de sus interacciones con nosotros**, nuestras sucursales (informes de contacto), nuestros sitios web de Internet, nuestras aplicaciones, nuestras páginas de redes sociales, datos de seguimiento y conexión (tales como «cookies», conexión a servicios en línea y dirección IP), reuniones, llamadas, chats, correos electrónicos, entrevistas y conversaciones telefónicas;
- **videovigilancia** (incluyendo a través de circuito cerrado de televisión) **y datos de geolocalización** (por ejemplo, para mostrar ubicaciones de retiradas de dinero o pagos por motivos de seguridad, o identificar la ubicación de la sucursal o de los proveedores de servicios más cercanos a usted);
- **información sobre su dispositivo** (dirección IP, especificaciones técnicas e identificación única de los datos);

---

<sup>1</sup> <https://group.bnpparibas/en/group/bnp-paribas-worldwide>

- **credenciales de inicio de sesión utilizadas para conectarse a aplicaciones y a los sitios web de Nosotros.**

Podemos recabar los siguientes datos de carácter sensible únicamente previo su consentimiento expreso:

- **datos biométricos:** por ejemplo, huella dactilar, patrón de voz o patrón facial, los cuales pueden utilizarse con fines de identificación y seguridad;
- **datos de salud:** por ejemplo, a efectos de la suscripción y del cumplimiento de determinados contratos de seguro; estos datos se tratan únicamente en caso de que resulte necesario conocerlos.

Nunca solicitamos otro tipo de datos personales de carácter sensible como, por ejemplo, datos relacionados con su origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos o información relativa a su orientación o vida sexual, salvo que venga exigido por una obligación legal.

## **2. ¿A QUIÉN AFECTA ESTE AVISO Y DE QUIÉN RECOGEMOS DATOS PERSONALES?**

Recogemos datos de usted directamente como cliente o posible cliente (cuando se pone en contacto con nosotros, nos visita, accede a nuestro sitio web o a nuestras aplicaciones, utiliza nuestros productos y servicios, o participa en una encuesta o en un evento que organicemos), pero también en lo que respecta a otras personas de manera indirecta. Por tanto, recabamos información de personas que, aunque no tengan una relación directa con nosotros, están relacionadas con usted como cliente o posible cliente, incluidos, entre otros:

- familiares;
- herederos y titulares de derechos;
- codeudores/fiadores/garantes;
- representantes legales (poder notarial);
- beneficiarios de sus transacciones de pagos;
- beneficiarios de sus pólizas y contratos de seguro, y de sus fideicomisos;
- arrendadores;
- titulares reales definitivos;
- deudores (por ejemplo, en caso de bancarrota);
- accionistas de la empresa.

Cuando nos facilite datos personales de terceros, tales como los ejemplos indicados anteriormente, recuerde informar a las personas que proporcionen sus datos de que tratamos su información personal y remítalas al presente Aviso de Protección de Datos. También les proporcionaremos la información cuando resulte posible (por ejemplo, si no disponemos de sus datos de contacto, no podremos ponernos en contacto con ellas).

Para verificar o enriquecer nuestra base de datos, también podremos obtener datos personales de:

- otras entidades del Grupo BNP Paribas;
- nuestros clientes (corporativos o individuales);
- nuestros socios comerciales;
- agregadores y proveedores de servicios de iniciación de pagos (proveedores de servicios de información de cuentas);
- terceros, tales como agencias de referencia de crédito y de prevención de fraude, o intermediarios de datos que sean responsables de asegurarse de recopilar la información relevante de forma legítima;
- publicaciones/bases de datos puestas a disposición del público por autoridades oficiales o terceros;
- sitios web/páginas de redes sociales de entidades legales o clientes profesionales que contengan información que haya hecho pública usted mismo (por ejemplo, su propio sitio web o sus redes sociales);
- información de dominio público como, por ejemplo, información de la prensa.

## **3. ¿POR QUÉ Y DE ACUERDO A QUÉ BASE UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES?**

En este apartado, describimos cómo y por qué utilizamos sus datos personales, y señalamos a su atención determinados tratamientos de datos que consideramos que podrían afectarle y para los que, en algunos casos, es posible que se requiera su consentimiento.

#### **a. Para cumplir nuestras diversas obligaciones legales y normativas**

Utilizamos sus datos personales para cumplir las normativas, en particular, aquellas que están relacionadas con aspectos de seguros, bancarios y financieros:

- controlar transacciones para identificar aquellas que se apartan de los patrones/rutina habituales;
- gestionar, prevenir y detectar el fraude;
- controlar y notificar riesgos (riesgos financieros, crediticios, legales, de cumplimiento o para la reputación, riesgos de incumplimiento, etc.) en los que Nosotros o el Grupo BNP Paribas podríamos incurrir;
- registrar, cuando resulte necesario, llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos, etc., sin perjuicio de otros usos descritos a continuación;
- evitar y detectar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y cumplir con la normativa en materia de sanciones y embargos a través de nuestro proceso «Conozca A Su Cliente» (Know Your Customer, KYC) (para identificarle, verificar su identidad, analizar sus datos para comprobar si aparecen en listas de sanciones y determinar su perfil);
- detectar y gestionar transacciones y pedidos sospechosos;
- contribuir a la lucha contra el fraude fiscal y cumplir las obligaciones de notificación y control fiscal;
- registrar transacciones con fines contables;
- prevenir, detectar y notificar riesgos relacionados con las responsabilidades sociales corporativas y el desarrollo sostenible;
- detectar y evitar sobornos;
- intercambiar y notificar diferentes operaciones, transacciones o pedidos, o responder a una solicitud oficial de una autoridad judicial, penal, administrativa, fiscal o financiera, tanto local como extranjera, debidamente autorizada, así como de árbitros o mediadores, agentes del orden público, organismos estatales u órganos públicos.

Enfoque centrado en el tratamiento de datos personales que pueden tener un mayor impacto en su persona:

#### **b. Para cumplir un contrato con usted o llevar a cabo, a petición suya, los pasos necesarios para suscribir un contrato**

Utilizamos sus datos personales al objeto de suscribir y cumplir nuestros contratos, así como de gestionar nuestra relación con usted, incluyendo a los efectos de:

- definir su puntuación de riesgo crediticio y su capacidad de reembolso;
- evaluar (por ejemplo, en función de su puntuación de riesgo crediticio) si podemos ofrecerle un producto o un servicio, y en qué condiciones (incluido el precio);
- ayudarle, en particular, respondiendo a sus solicitudes;
- proporcionarle a usted o a nuestros clientes corporativos productos o servicios;
- gestionar deudas pendientes (identificación y exclusión de clientes con deudas pendientes).

Enfoque centrado en el tratamiento de datos personales que pueden tener un mayor impacto en su persona:

#### **c. Para nuestro interés legítimo**

Utilizamos sus datos personales, incluidos sus datos de transacciones:

- Con fines de gestión del riesgo:
  - comprobantes de transacciones, incluidas pruebas electrónicas;
  - gestión, prevención y detección del fraude;
  - control de las transacciones para identificar aquellas que se apartan de la rutina habitual (por ejemplo, cuando recibe una gran retirada de dinero procedente de un importe de gran cuantía ingresado en su cuenta bancaria en un país en el que no reside);
  - cobro de deudas;
  - presentación de reclamaciones legales y defensa en caso de litigios;
  - desarrollo de modelos estadísticos individuales para poder definir su solvencia;
  - consulta e intercambio de datos con agencias de crédito para identificar riesgos crediticios.
- Con fines de personalización de nuestra oferta para usted y otras entidades del Grupo BNP Paribas con el objeto de:

- mejorar la calidad de nuestros productos o servicios;
- anunciar productos o servicios que se correspondan con su situación y perfil;
- deducir sus preferencias y necesidades para ofrecerle una oferta comercial personalizada.

Esta personalización puede lograrse mediante:

- ✓ la segmentación de nuestros clientes y posibles clientes;
  - ✓ el análisis de sus hábitos y preferencias en nuestros diversos canales de comunicación (visitas a nuestras sucursales, correos electrónicos o mensajes, accesos a nuestro sitio web, etc.);
  - ✓ el uso compartido de sus datos con otra entidad del Grupo BNP Paribas, especialmente si es —o va a ser— cliente de esa otra entidad, sobre todo para agilizar el proceso de bienvenida;
  - ✓ la correspondencia de los productos o servicios que ya posee o utiliza con otros datos que poseemos sobre usted (por ejemplo, podemos identificar que tiene hijos, pero aún no posee seguro de protección familiar);
  - ✓ la consideración de rasgos o comportamientos habituales entre los clientes actuales, y la búsqueda de otras personas que compartan esas mismas características con fines de segmentación de clientes.
- Con fines de Investigación y Desarrollo (I+D) consistente en establecer estadísticas y modelos para:
    - optimizar y automatizar nuestros procesos operativos (por ejemplo, creación de un bot conversacional de preguntas frecuentes);
    - ofrecer productos y servicios que satisfagan mejor sus necesidades;
    - adaptar la distribución de productos y servicios, contenido y fijación de precios de acuerdo con su perfil;
    - crear nuevas ofertas;
    - evitar posibles fallos de seguridad, mejorar la autenticación de clientes y acceder a la gestión de derechos;
    - mejorar la gestión de la seguridad;
    - mejorar la gestión del cumplimiento y del riesgo;
    - mejorar la gestión, la prevención y la detección del fraude;
    - mejorar la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
  - Por motivos de seguridad y de rendimiento de los sistemas de TI, incluidos:
    - gestionar la TI, incluidas la gestión de la infraestructura (por ejemplo, plataformas compartidas), la continuidad del negocio y la seguridad (por ejemplo, la autenticación de usuarios en Internet);
    - evitar lesiones personales y daños en personas y bienes (por ejemplo, videovigilancia).
  - De forma más general:
    - informarle sobre nuestros productos y servicios;
    - organizar concursos y juegos, competiciones con premios, loterías o cualesquiera otras operaciones promocionales;
    - llevar a cabo encuestas de opinión y de satisfacción del cliente;
    - mejorar la eficacia de los procesos (formar a nuestro personal registrando llamadas telefónicas en nuestros centros de llamadas y mejorar nuestro escenario de llamadas);
    - implementar la automatización de nuestros procesos como, por ejemplo, pruebas de aplicaciones, tratamiento automático de la presentación de reclamaciones, etc.

**d. Para respetar su elección en aquellos casos en que le hubiéramos solicitado su consentimiento para un tratamiento específico**

En el caso de determinados tratamientos de datos personales, le proporcionaremos información específica y le solicitaremos su consentimiento para dicho tratamiento. Tenga en cuenta que podrá solicitar la revocación de su consentimiento en cualquier momento.

**4. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SUS DATOS PERSONALES?**

**a. Uso compartido de la información dentro del Grupo BNP Paribas**

Somos parte del Grupo BNP Paribas, que constituye un grupo de seguros bancarios integrado, es decir, un grupo de empresas que trabajan mano a mano en todo el mundo para crear y distribuir diversos productos y servicios financieros, bancarios y de seguros.

Compartimos datos personales a través del Grupo BNP Paribas para necesidades comerciales y de eficiencia, tales como:

- En función de nuestras obligaciones normativas y legales:
  - compartir los datos recogidos para luchar contra el blanqueo de capitales y combatir la financiación del terrorismo (AML/CFT, por sus siglas en inglés), sanciones, embargos y procesos KYC;
  - gestionar el riesgo, incluidos riesgos operativos y crediticios (clasificación del riesgo, puntuación crediticia, etc.).
- En función de nuestro interés legítimo:
  - prevención, detección y lucha contra el fraude;
  - actividades de I+D, especialmente para el cumplimiento, los riesgos y la comunicación, y con fines de marketing;
  - información general global y consistente de nuestros clientes;
  - ofrecer la gama completa de productos y servicios del Grupo BNP Paribas para que pueda beneficiarse de ella;
  - personalizar el contenido de los servicios y productos, y la oferta de precios para el cliente.

#### **b. Divulgación de información fuera del Grupo BNP Paribas**

Con el fin de cumplir algunos de los propósitos descritos en el presente aviso, es posible que, de forma ocasional, revelemos sus datos personales a:

- proveedores de servicios que presten servicios en nuestro nombre (por ejemplo, servicios de TI, logística, servicios de impresión, telecomunicaciones, cobro de deudas, asesoramiento y consultoría, y distribución y marketing);
- socios bancarios y comerciales, agentes independientes, intermediarios o corredores, instituciones financieras, contrapartes y registros de operaciones con los que tengamos una relación si se requiere dicha transmisión para que podamos proporcionarle los servicios y los productos, o cumplir nuestras obligaciones contractuales y ejecutar nuestras transacciones (por ejemplo, bancos, bancos corresponsales, depositarios, custodios, emisores de valores, plataformas de intercambio, compañías de seguros, operadores de sistemas de pago, emisores o intermediarios de tarjetas de pago);
- agencias de referencia de crédito;
- autoridades financieras, tributarias, administrativas, penales o judiciales, tanto locales como extranjeras, árbitros o mediadores, agentes del orden público, organismos estatales u órganos públicos (tanto Nosotros como cualquier otro miembro del Grupo BNP Paribas estamos obligados a revelar información a estas partes interesadas de conformidad con las siguientes condiciones):
  - a petición suya;
  - para defenderse de cualquier asunto, acción o procedimiento, o para responder a los mismos;
  - para cumplir la normativa o las directrices de una autoridad que nos apliquen o a cualquier miembro del Grupo BNP Paribas.
- proveedor(es) de servicios de pago (información sobre su[s] cuenta[s] de pago en función de la autorización que le haya concedido este tercero);
- algunos profesionales, tales como abogados, notarios, agencias de calificación o auditores, según se requiera en circunstancias específicas (litigio, auditoría, etc.), así como a un comprador real o propuesto de las empresas o de los negocios del Grupo BNP Paribas o de nuestras aseguradoras.

#### **c. Compartir información agregada o anónima**

Compartimos información agregada o anónima dentro y fuera del Grupo BNP Paribas con diversos socios como, por ejemplo, grupos de investigación, universidades o anunciantes. Usted no podrá ser identificado a partir de esta información.

Sus datos podrán agregarse a estadísticas anónimas que podrán ofrecerse a clientes profesionales para ayudarlos a desarrollar su negocio. En tal caso, sus datos personales nunca se revelarán, y las personas que reciban estas estadísticas anónimas no podrán identificarle.

## **5. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**

En el caso de transferencias a otros países, transferiremos sus datos sobre la base de una excepción aplicable a la situación en particular de conformidad a la ley o bien solicitaremos su consentimiento.

## **6. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS PERSONALES?**

Conservaremos sus datos personales por el plazo máximo necesario a efectos de cumplir con la legislación y las normativa aplicables, o durante otro plazo en atención a nuestras necesidades operativas, tales como el debido mantenimiento de la cuenta, facilitar la gestión de la relación con el cliente y responder a cualesquiera reclamaciones legales o solicitudes normativas.

## **7. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS Y CÓMO PUEDE EJERCERLOS?**

De conformidad con la normativa aplicable y según proceda, dispone de los siguientes derechos:

- **De acceso:** puede obtener información relativa al tratamiento de sus datos personales, así como una copia de los mismos.
- **De rectificación:** en aquellos casos en que entendiera que sus datos personales son inexactos o incompletos, puede solicitar la modificación de dichos datos personales como corresponda.
- **De cancelación:** puede exigir la cancelación de sus datos personales, en la medida en que así lo permita la ley.
- **De oposición:** puede oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos relacionados con su situación particular. Tiene el derecho absoluto de oponerse al tratamiento de sus datos personales con fines de marketing directo, lo que incluye la elaboración de perfiles relacionados con dicho tipo de marketing.
- **A retirar su consentimiento:** en los casos en que hubiera otorgado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.

Si desea ejercitar los derechos enumerados anteriormente, envíe una carta o un correo electrónico a la siguiente dirección: [servicio.cliente@cardif.cl](mailto:servicio.cliente@cardif.cl). Cuando sea necesario, incluya una copia escaneada/impresa de su documento de identidad a efectos de identificación.

## **8. ¿CÓMO PUEDE MANTENERSE INFORMADO SOBRE CUALESQUIERA MODIFICACIONES DEL PRESENTE AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS?**

En un mundo de constantes cambios tecnológicos, es posible que necesitemos actualizar periódicamente el presente Aviso de Protección de Datos.

Le invitamos a revisar la última versión del presente aviso en línea en nuestro sitio web.

## **9. ¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS?**

Si tuviera cualquier pregunta en relación con el uso por nuestra parte de sus datos personales de acuerdo con el presente Aviso de Protección de Datos, póngase en contacto con nosotros a través de [servicio.cliente@cardif.cl](mailto:servicio.cliente@cardif.cl).