

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE credhipo

En credhipo SpA (en adelante como la “Sociedad”), consideramos la protección de tus datos personales como parte de nuestra propuesta de valor, y por eso trabajamos permanentemente para servirte cada vez mejor cuando cotizas o adquieres los servicios que se comercializan a través del ecosistema credhipo, ya sea a través de la Sociedad o a través de terceros (en adelante como las “Entidades del Ecosistema”), o utilizas sus servicios disponibles en el sitio web o aplicaciones móviles. Por lo anterior, cuidar los datos personales que nos compartes, es una parte fundamental de nuestro compromiso. Por ello, en este documento te explicamos quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales, cuál es la finalidad y legitimación con la que los tratamos, a quién podemos comunicarlos, por cuánto tiempo almacenamos tus datos, cómo y por qué los recabamos, de qué manera los utilizamos, y también te explicamos los procesos que hemos dispuesto para proteger tu privacidad y los derechos que te asisten.

Esta Política de Privacidad se integra a los Términos y Condiciones de contratación con la Sociedad y, en general, de cualquier tipo de relación con la misma. Te invitamos a leer detalladamente nuestra Política de Privacidad y, si tienes alguna pregunta u observación, no dudes en contactarnos a credhipo@credhipo.com.

¿Quién es responsable del tratamiento?

Según la normativa vigente, el responsable del tratamiento de tus datos personales es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre los fines y medios del tratamiento. En este caso el responsable del tratamiento de tus datos personales es credhipo SpA, RUT 77.490.529-4, con domicilio en calle Puerta del Sol 80 of.005, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, Chile.

¿Con qué finalidad recabamos tus datos personales?

Nuestro objetivo es tratar tus datos personales para mejorar tu experiencia de cliente, agilizando y simplificando la contratación y ejecución de productos y servicios del ámbito hipotecario e inmobiliario. Esto significa que trataremos tus datos personales para gestionar la relación contractual y la ejecución del o los contratos que celebres con la Sociedad, así como con las Entidades del Ecosistema con las que construimos y complementamos nuestra oferta de valor, y que nos permiten otorgarte una experiencia de cliente integral en materia de productos y servicios del ámbito hipotecario e inmobiliario. Aquella finalidad incluye, entre otros, los procesos de cotización y contratación de productos y servicios; verificación de identidad a través de dispositivos o mecanismos electrónicos basados en datos biométricos o identidades, clave única y certificados digitales, servicios de postventa; gestiones de cobranzas, extrajudicial o judicial, sea directamente o encargada a un tercero; el envío de información comercial, legal, de seguridad, y de características de los productos y servicios contratados incluyendo los beneficios asociados a los mismos; como también obtener o cotizar, o que entendemos podrían ser de tu interés; realizar encuestas de satisfacción; desarrollar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; vincular medios de pago; analizar el comportamiento financiero, comercial y crediticio, y el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias; realizar la gestión de riesgo crediticio, financiero u operacional; realizar gestiones preventivas y propias de cumplimiento, incluyendo la verificación de identidad y la comunicación de los datos a autoridades o reguladores; remitirte invitaciones a eventos y permitirte participar en promociones, ofertas y concursos o sorteos, conforme con los términos que apliquen para dichas acciones e iniciativas.

También efectuaremos tratamiento de tus datos con la finalidad de compartirlos con las Entidades del Ecosistema, para que éstas puedan enviarte comunicaciones publicitarias o promocionales a través de canales de comunicación físicos y remotos, tales como carta, centro de llamadas, correo electrónico, redes sociales, mensajes de texto (SMS, *push* o similares), WhatsApp u otras plataformas similares. Dichas comunicaciones pueden referirse a productos y servicios ofrecidos por la Sociedad o las Entidades del Ecosistema, ya sea de carácter general o adaptadas a tus características personales, y se basarán en la elaboración, mediante procesos automatizados, de un perfil comercial utilizando tus datos personales disponibles.

Asimismo, dichos datos podrán ser utilizados por la Sociedad o las Entidades del Ecosistema, directamente o a través de sus aliados comerciales, para realizar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; estudios crediticios y prospección comercial; informes de hábitos de consumo; datos estadísticos y tendencias de mercado, incluyendo encuestas para mejorar servicios.

¿Estamos legitimados para tratar tus datos personales?

Sí. Sólo efectuaremos el tratamiento de tus datos personales cuando contemos con una base de legalidad, como, por ejemplo:

1. la necesidad de tratar tus datos que resultan necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida, divulgación y reportería establecidas en la normativa aplicable a la Sociedad en materia tributaria, administrativa, financiera, de prevención de delitos y de persecución penal como, por ejemplo, cuando contratas un producto de forma digital, la sociedad tratará tus datos con la finalidad de verificar tu identidad y autenticarte;
2. tu autorización para tratar ciertos datos que son indispensables para asistirte y atender tus consultas o preguntas (por ejemplo, proporcionándote información y asesoramiento relativo al producto o servicio comercializado por la Sociedad por el que te hayas interesado, o información sobre otros productos o servicios que comercialice la Sociedad que se ajusten a tus características particulares); dar curso a tu solicitud y llevar a cabo los trámites previos necesarios para proceder a una eventual contratación cuando así lo solicites (por ejemplo, evaluar tu riesgo crediticio) cuando ello sea necesario para mejorar tu experiencia de cliente con la Sociedad agilizando y simplificándote la contratación de productos y servicios comercializados por la Sociedad o las Entidades del Ecosistema que sean relevantes para ti y que son parte de la oferta de valor de la Sociedad.
3. cuando para el cumplimiento de una obligación legal sea necesario que recabemos y tratemos tus datos para una finalidad determinada, incluyendo su transferencia a una autoridad administrativa, judicial o policial competente.

¿A quiénes transferimos tus datos personales?

Para tratar tus datos personales podemos necesitar la ayuda de las Entidades del Ecosistema, que presten servicios asociados a los contratos o a la relación comercial que tienes con la Sociedad, tanto para su formalización, gestión, ejecución y posventa o seguimiento como, por ejemplo, para la identificación y autenticación de clientes; marketing; logística; y entrega de productos y servicios comercializados a través de la Sociedad.

La Sociedad podrá transmitir, procesar y mantener fuera de sus instalaciones ya sea dentro o fuera del territorio nacional, todo o parte de la información relacionada con el o los contratos que tengas vigentes y con las operaciones que instruyas o ejecutes con la Sociedad todo con resguardo a la legislación vigente.

Todas estas Entidades del Ecosistema desarrollarán sus tareas como encargados, y tendrán un contrato vigente de prestación de servicios con la Sociedad, en virtud del cual sólo podrán tratar tus datos para dar cumplimiento al encargo específico encomendado.

Además, tus datos personales serán compartidos con las Entidades del Ecosistema en calidad de responsables del tratamiento de los mismos, adoptando las medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas para el tratamiento de tus datos, y el cumplimiento de las normas que regulan la protección de la vida privada. En este caso tus datos personales también podrán ser compartidos, en calidad de responsables, con nuestros aliados comerciales para efectuar actividades de mercadotecnia; publicidad; prospección comercial; estudios de mercado; estudios de prospección comercial, de datos estadísticos y de tendencias del mercado.

Como parte del uso para fines de mercadotecnia, publicidad, y promoción de productos y servicios, a través de alianzas comerciales con avisadores y operadores de plataformas de contenidos y redes sociales (“Plataformas”), podremos utilizar información tuya relacionada con patrones generales de compra para la preparación de grupos de clientes o audiencias de atributos comunes o similares. Si te encuentras en una de esas categorías, o tu información resulta similar a las características de una determinada audiencia, podemos compartir algunos datos básicos de tu persona con terceros avisadores y operadores de Plataformas para que ellos te muestren a ti y a otros usuarios con intereses similares a los tuyos, anuncios que les resulten relevantes.

Los datos que enviemos serán comunicados a través de mecanismos seguros, incluyendo el uso de técnicas de encriptación o enmascaramiento, y serán recibidos por los destinatarios en calidad de responsables de tratamiento.

Siempre podrás solicitar suspender u oponerte al envío de datos a terceros anunciadores y operadores de Plataformas manifestando tu intención a través de nuestros canales de contacto. Asimismo, podrás optar a no ser incluidos en listados de audiencias o identificación de usuarios similares directamente en las páginas web de las respectivas Plataformas donde tienes cuenta o eres usuario.

Asimismo, tus datos personales podrían ponerse a disposición de entidades públicas judiciales, administrativas, regulatorias y policiales, para la atención de posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y para el cumplimiento por parte de la Sociedad de obligaciones legales y reglamentarias.

Siempre adoptaremos medidas técnicas y organizativas razonables para que toda transferencia y gestión de tus datos personales por terceros se realice cumpliendo con la legislación que sea aplicable.

¿Por cuánto tiempo almacenamos tus datos personales?

Por el tiempo que sea necesario para cumplir con la o las finalidades para las que fueron recabados, y mientras contemos con alguna base de legalidad de las establecidas en la ley aplicable. Si la base de legalidad es el consentimiento, mantendremos tus datos personales mientras no ejerzas tu derecho de cancelación del tratamiento de los mismos. En este último caso, mantendremos tus datos personales únicamente, mientras sean necesarios para el cumplimiento de alguna obligación legal, como las relacionadas a reportes y formularios asociados a la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; la obligación de conservación de libros, formularios, correspondencia, documentos y papeletas por el plazo de seis años, de acuerdo con el 155 de la Ley General de Bancos; el ejercicio o defensa de reclamaciones; o pueda derivarse algún tipo de responsabilidad judicial, legal o contractual de su tratamiento, que deba ser atendida y para lo cual sea necesaria su recuperación.

¿Cómo recabamos tus datos personales?

Recabamos tus datos personales por diferentes medios. En algunos casos nos compartes tus datos personales cuando nos contactas, y en otros casos nosotros recabamos tus datos personales usando otros medios, que te explicamos a continuación:

1. Información que nos facilitas directamente

Recabamos la información personal que nos facilitas para formalizar un contrato y durante su duración, ya sea presencialmente, por medio de formularios, grabación telefónica, correo electrónico o a través de algunas de las webs, aplicaciones móviles u otro sistema tecnológico de la Sociedad. Por ejemplo: los datos personales que nos entregas cuando te registras en los sitios webs y aplicaciones de la Sociedad, actualizas tus preferencias, completas algún cuestionario, participas en algún concurso, te pones en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, etc. Generalmente, los datos personales que nos facilitas son: nombres y apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono de contacto y datos de pago. En casos particulares, y dependiendo de la finalidad y uso previsto de tus datos, recabaremos datos de características personales, académicos y profesionales, detalles laborales, información comercial, circunstancias sociales, económicas o financieras del ámbito hipotecario e inmobiliario.

2. Información que recabamos de tus visitas en nuestras webs y aplicaciones móviles

Recabamos y almacenamos datos estadísticos anónimos de todos aquellos usuarios que visitan nuestra web y aplicaciones móviles sin iniciar sesión. La información que recabamos incluye la dirección del protocolo de Internet (IP) del dispositivo que estás usando; el programa de navegación que utiliza, su sistema operativo, la fecha y hora del acceso, la dirección de Internet de la web por la que accedió, y también información sobre cómo utiliza nuestra web. Esta información la utilizamos para saber el tiempo de carga de nuestra web, cómo se utiliza, el número de visitas a las diferentes secciones, y el tipo de información que más atrae a los visitantes. También ayuda a identificar si la web funciona correctamente, y si detectamos fallos o errores en su funcionamiento, solucionarlos y mejorar el rendimiento de nuestra web, para poder ofrecer un mejor servicio a todos los usuarios. En el caso que visites nuestros sitios web y aplicaciones móviles, dentro de tu sesión podremos vincular estos datos contigo.

Asimismo, si eres cliente de la Sociedad, como lo indicamos en la sección “Con qué finalidad recabamos tus datos personales”, también utilizaremos datos provenientes de tus equipos o dispositivos tecnológicos (computadores, teléfonos inteligentes, tablet u otros), mediante los que ingreses a los canales digitales de la Sociedad. Lo anterior, con el objeto de prevenir fraudes en el uso de nuestros sitios web, aplicaciones móviles y en transferencias electrónicas, acciones que pueden incluir, por ejemplo, la verificación de identidad mediante datos biométricos, clave única, un segundo factor de autorización, o geolocalización.

3. Datos de menores

Nuestra página web, aplicaciones y productos, normalmente no están dirigidos a los menores de edad, por lo que no recolectamos sus datos. Si eres menor de edad, por favor no intentes registrarte como usuario de nuestro sitio web, aplicaciones, ni tratar de contratar nuestros productos y servicios.

No obstante, en el evento de que se requiera el tratamiento de datos 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 quien tenga a su cargo el cuidado personal del menor, de conformidad con lo establecido en la normativa relativa a la representación legal de menores que fuere aplicable, y con la normativa legal de protección de datos personales aplicable.

4. Datos personales facilitados por terceros

La contratación de algunos productos o servicios que ofrece la Sociedad podría implicar que tratemos datos personales de un tercero que tú, como cliente, nos facilites, por ejemplo, cuando contratas un producto en beneficio de un tercero, cuando requieres de un codeudor para tu crédito hipotecario o cuando refieres a un tercero para que sea contactado con el fin de ofrecerle productos y servicios, casos en los que te pediremos que declares que cuentas con su consentimiento.

Por tanto, si nos proporcionas datos personales de terceros, ten presente que es tu responsabilidad informarles de dicha situación y, en especial, de las finalidades y la forma en que trataremos sus datos personales, y que éste está de acuerdo con su tratamiento para esa finalidad.

Si un tercero nos ha proporcionado tus datos personales, o tú los has proporcionado como resultado de una función o servicio solicitado por uno de nuestros clientes, te informamos que los utilizaremos exclusivamente para gestionar la función o servicio en cuestión, conforme a las finalidades enumeradas en esta Política de Privacidad.

5. Redes sociales

La información que recabamos de las redes sociales a veces incluye datos personales que están disponibles online y para el público. Siempre nos aseguramos de tomar razonables precauciones para que la información que utilizamos provenga de fuentes legítimas o se haga de forma anónima. Es probable que las redes sociales que utilizas tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las que explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Te recomendamos revisar detenidamente dichas políticas de privacidad antes de utilizar las redes sociales, para que te asegures de estar de acuerdo con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten.

6. Teléfono móvil

Las aplicaciones (Apps) pueden disponer de una herramienta de geolocalización cuya finalidad es conocer tu ubicación para prevenir fraudes y mostrarte el establecimiento más cercano a tu ubicación y, en algunos casos, las ofertas disponibles para ti en el sector en que te encuentras. Tener activada la función de geolocalización del dispositivo móvil permite beneficiarte de todas las funcionalidades de las aplicaciones. Si no tienes activada la geolocalización, te informaremos y pediremos permiso previamente mediante una notificación. Este servicio de geolocalización no será utilizado para facilitar tu ubicación a terceros, salvo las previstas en la legislación vigente. Para desactivar la funcionalidad de geolocalización debes acceder al menú de configuración de tu dispositivo.

7. Enlaces a sitios web de terceros

En caso de que suministremos enlaces a sitios web que no sean operados ni controlados por la Sociedad te informaremos oportunamente, ya que no disponemos de control alguno sobre dichos

sitios, ni tampoco somos responsables por el contenido de estos. Tampoco tenemos control sobre la forma en que terceros recaban y usan tus datos personales, ni somos responsables, ni ofrecemos declaración alguna sobre los sitios web de terceros. Es probable que estos terceros tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las cuales explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Por esta razón, te recomendamos revisar detenidamente dichas políticas de privacidad para que te asegures de estar de acuerdo con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten.

8. Fuentes de acceso público, datos adquiridos por terceros y otras fuentes de legitimación legal

Podremos recolectar datos personales en los casos en que la ley lo permite o autoriza como, por ejemplo, mediante búsquedas en bases de datos accesibles para cualquier persona, sin más requisito que el pago de una contraprestación, o bien adquiridos o accedidos de conformidad con la ley, directamente desde terceros, como el caso de un contrato de adquisición de bases de datos o de consulta de datos personales.

Uso de Cookies

Durante tu visita a los sitios web y aplicaciones móviles de la Sociedad, así como con las Entidades del Ecosistema, los datos de tu navegación no estarán asociados a los datos de contacto que hayas provisto, a menos que tengas una cuenta registrada con la Sociedad o con alguna Entidad del Ecosistema credhipo y accedas a dichos sitios web y aplicaciones móviles a través de ella, en cuyo caso podríamos identificarte a través del uso de cookies.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual accedes a los sitios web o aplicaciones móviles de la Sociedad o de las Entidades del Ecosistema, de manera que dichos aparatos pueden ser reconocidos cada vez que usas estos sitios o aplicaciones móviles.

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 que utilizan la Sociedad o las Entidades del Ecosistema, y seguir utilizando nuestros sitios web y aplicaciones móviles.

¿Cómo protegemos tus datos personales?

En la Sociedad estamos comprometidos con proteger tus datos personales. Para ello, utilizamos medidas técnicas y organizativas razonables que revisamos periódicamente, consistentes en una combinación de controles de seguridad, tanto físicos como tecnológicos y administrativos, tales como controles de acceso que restringen y administran la forma en que tus datos personales son procesados, administrados y gestionados. También nos aseguramos de que nuestros colaboradores se encuentren debidamente capacitados para proteger tus datos personales, y procuramos que las Entidades del Ecosistema con quienes trabajamos cumplan nuestros estándares de seguridad y protección de los mismos.

Además, nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones se te solicite una prueba de identidad antes de poder entregarte información de tus datos personales.

Para el caso de información de tarjetas bancarias y tarjetas con provisión de fondos, que recopilamos o generamos cuando utilizas medios de pago electrónico, como por ejemplo en la recaudación gastos por tramitación de créditos hipotecarios o compraventa de inmuebles por medio del uso disponibilizado de “botón de pago”, la Sociedad utiliza, además, sistemas que codifican la información evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar lo anterior, estos sistemas han probado ser efectivos en el

manejo de información reservada impidiendo el acceso de amenazas externas. Sin perjuicio de lo anterior, recuerda no enviar datos de tarjetas de crédito o débito sin cifrar o desde sitios o equipos públicos o no seguros. Ten en cuenta que eres el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a tu contraseña y computadora.

¿Qué derechos tienes y cómo puedes ejercerlos?

Tienes derecho a ejercer en cualquier momento tus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación o Supresión y, Oposición), por medio de los cuales puedes: i) pedirnos información sobre tus datos personales que hayamos recolectado y ejercer tus derechos de rectificación, cancelación o supresión, y oposición; y, ii) solicitar que se eliminen o anonimicen tus datos personales. Asimismo, tratándose de tratamiento de datos que realizamos basados en tu consentimiento, puedes siempre revocarlo, en la forma y con el alcance dispuesto en la ley.

En caso de que ejerzas tus derechos de cancelación o supresión, oposición, y/o eliminación o anonimización de tus datos personales, cesaremos el tratamiento de éstos, eliminándolos o anonimizándolos. Sin embargo, podremos conservar dichos datos, aunque bloqueados, lo que quiere decir que sólo podremos acceder a ellos en caso de que su uso sea necesario para cumplir alguna obligación legal, el ejercicio o defensa de reclamaciones, o pueda derivarse algún tipo de responsabilidad judicial, legal o contractual de su tratamiento.

Además, en determinadas circunstancias, en conformidad con la normativa aplicable, podrás solicitar la portabilidad de tus datos a otro responsable de tratamiento.

Para ejercer cualquiera de estos derechos escríbenos a credhipo@credhipo.com

Del mismo modo, siempre puedes solicitar la suspensión de envío de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad con lo dispuesto en las normas de protección al consumidor, sea utilizando los canales de suscripción establecidos en el propio mensaje, o utilizando los canales que la Sociedad o el Sernac han dispuesto para ello.

Vigencia y modificaciones a la política de privacidad

La presente Política de Privacidad esta vigente a partir del 01 de julio de 2023 y fue aprobada por la alta dirección de credhipo.

De existir cambios en el futuro a esta Política de Privacidad lo informaremos por distintas vías, por ejemplo, a través de un banner, un pop-up o una notificación push, o incluso te lo podremos comunicar a tu dirección de correo electrónico, para que puedas revisarlos, valorarlos y, según el caso, ejercer los derechos en materia de protección de datos que te confiere la ley.

Tratándose de cambios y actualizaciones que requieran de tu consentimiento, te solicitaremos el otorgamiento de este de forma expresa, conforme con la normativa legal vigente.