



SEGUROS DESDE 1808

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FID Chile Seguros Generales

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Identificación del Responsable del Tratamiento de Datos Personales	3
3. Delegado de Protección de Datos Personales (DPO)	3
4. Tratamiento de Datos Personales	3
4.1 Datos recolectados, Finalidades y Conservación	4
4.2 Fuentes de Acceso Público	5
4.3 Grabación de llamados telefónicos	5
4.4 Tipos de Datos Recolectados	5
4.5 Datos Relativos a la salud	5
4.6 Datos de Menores de Edad	6
5. Derechos de Acceso, Rectificación, Supresión (Cancelación), Oposición y Portabilidad (Derechos ARSOP)	6
6. Decisiones Automatizadas	7
7. Medidas de Seguridad y Protección de Datos Personales	8
7.1 Controles de Ciberseguridad de la Información	8
7.2 Controles Lógicos y Organizativos	8
8. Con quiénes se comparten los datos personales	9
8.1 Transferencia de datos personales	10
9. Actualizaciones	10

1. Introducción

FID Chile Seguros Generales S.A. (en adelante "FID Seguros" o la "Compañía") valora la privacidad y se compromete a proteger los datos personales. La presente Política General de Protección de Datos Personales (en adelante "Política de Privacidad") tiene por objeto informar de manera clara y transparente cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos los datos personales de nuestros clientes, asegurados, beneficiarios, usuarios del sitio web y terceros, en estricto cumplimiento de las Leyes N°19.628 y N°21.719 sobre Protección de Datos Personales.

2. Identificación del Responsable del Tratamiento de Datos Personales

FID Seguros es responsable del tratamiento de sus Datos Personales. Esto incluye la información proporcionada a través de los formularios web, por otros canales (directamente o vía terceros), así como los datos que generemos durante la gestión de su seguro (desde la cotización hasta el término del contrato).

- **Razón Social:** FID CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
- **Domicilio:** Avenida Vitacura 2939, piso 15, Las Condes, Santiago.
- **Giro:** Compañía de Seguros Generales.
- **Correo de Contacto:** cumplimiento@fidseguros.cl

3. Delegado de Protección de Datos Personales (DPO)

El Delegado de Protección de Datos Personales (DPO) designado por el Responsable del Tratamiento recae en el rol del Subgerente de Legal y Cumplimiento, y puede ser contactado, por medio escrito a:

- Delegado de Protección de Datos Personales – Avenida Vitacura 2939, piso 15 Comuna de Las Condes, Región Metropolitana.
- dpo@fidseguros.cl

4. Tratamiento de Datos Personales

Al acceder a nuestro sitio web, el usuario puede aceptar, rechazar o configurar de manera granular el uso de cookies no esenciales a través del banner de configuración habilitado.

- Las cookies estrictamente necesarias no pueden ser deshabilitadas.
- El consentimiento otorgado se renovará al menos una vez al año o cuando existan cambios sustanciales en esta política.

Los datos suministrados en el marco de la relación con la Compañía son tratados de conformidad con los preceptos legales aplicables. En concreto, son:

- Tratados de forma lícita, leal y transparente.
- Recopilados para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichas finalidades.
- Adecuados, pertinentes y limitados a lo estrictamente necesario en relación con las finalidades para las cuales son tratados.
- Exactos y, cuando sea necesario, actualizados; adoptándose las medidas adecuadas para eliminar o rectificar los datos inexactos o incompletos, teniendo en cuenta las finalidades para las que fueron

recopilados o para las que son tratados con posterioridad.

- Conservados de forma que permita identificar a sus titulares únicamente durante el período estrictamente necesario y dentro de lo legalmente permitido para el cumplimiento de las finalidades de recopilación o del tratamiento posterior.

4.1 Datos recolectados, Finalidades y Conservación

La Compañía recopila y gestiona los datos personales a partir de diversas fuentes con el fin de comprender y satisfacer las necesidades de los titulares de datos personales, administrar su relación con FID Seguros y operar de acuerdo con los fines informados oportunamente. Esta información puede ser proporcionada:

- **Directa:** Directamente por el titular de los datos personales (por ejemplo, al solicitar información de un producto, sea por canales presenciales como el servicio al cliente en sucursales, sea por canales remotos, como el acceso, visita o uso de página web, correo electrónico, teléfono móvil, call center, formularios, entre otros).
- **Derivadas** de las interacciones y operaciones con FID Seguros (como la contratación de productos, presentación de reclamos, denuncia de siniestros, pagos de primas, entre otros).

Terceros: Provenir de terceros, como corredores, agentes, proveedores de servicios relacionados, entidades financieras, organismos públicos y autoridades regulatorias, todo ello en conformidad a la ley.

Si los datos personales se recopilan directamente del titular de los datos, en ciertos casos es posible que el titular pueda optar por no proporcionarlos; sin embargo, esta decisión podría limitar el acceso a determinadas funciones o servicios.

Además de gestionar y cumplir con los servicios o productos de seguros, la Compañía puede utilizar datos personales para fines administrativos y analíticos, tales como la gestión de la contabilidad, facturación, auditorías, procesamiento y verificación de pagos, así como la correspondencia y gestión de relaciones con los clientes. FID Seguros Generales también puede utilizar datos personales para enviar comunicaciones a los asegurados que han sufrido algún siniestro, así como para identificar, desarrollar y ofrecer productos y servicios que consideramos de su interés, siempre en cumplimiento de las normativas aplicables.

Asimismo, FID Seguros puede utilizar datos personales de Corredores de Seguros y/o Agentes de Venta para gestionar y procesar las solicitudes relacionadas con nuestros productos y servicios de seguros. Por ejemplo, podemos requerir datos personales al solicitar la contratación de una póliza, presentar un reclamo, actualizar datos, solicitar asistencia, acceder a beneficios, o para el correcto cumplimiento de las obligaciones emanadas de los seguros contratados. Estos datos nos permiten cumplir con solicitudes, administrar adecuadamente la relación con FID Seguros y garantizar el acceso a los servicios contratados.

FID Seguros puede usar datos personales para diversos propósitos, incluidos, entre otros:

- Procesar y gestionar solicitudes de seguros, emisión de pólizas y administración de contratos.
- Evaluar y gestionar reclamos, siniestros.
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias aplicables.
- Realizar gestión de riesgos.
- Proveer atención y asistencia al cliente.
- Verificar la identidad y prevenir fraudes.
- Contactarlo para enviar información relevante sobre productos, servicios o actualizaciones de su póliza.
- Gestionar encuestas de satisfacción y calidad de servicios.

- Mejorar nuestros productos y servicios.
- Evaluar los controles internos y las auditorías para el cumplimiento (incluidos los realizados por los proveedores de servicios de auditoría interna y externa de FID Seguros).
- Podrían existir cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) en funcionamiento dentro y alrededor de nuestras sucursales, que se utilizan para los siguientes propósitos:
- Prevenir y detectar delitos.
- Para proteger la seguridad de los clientes y empleados de la compañía.
- Para administrar y proteger la propiedad del FID Seguros.

La Compañía conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas o mientras sea exigido por la normativa aplicable, tras lo cual serán eliminados o anonimizados.

4.2 Fuentes de Acceso Público

FID Seguros podrá recopilar datos personales sobre el titular, necesarios para la evaluación del riesgo a asegurar y la determinación de las condiciones contractuales del seguro, a través de fuentes accesibles al público, organismos oficiales, asociaciones del sector o empresas especializadas. Esta información se utilizará para complementar o verificar los datos proporcionados por el titular, en el marco de la gestión de la relación precontractual y contractual del seguro. La falta de entrega de ciertos datos puede limitar el acceso a algunos productos o servicios.

4.3 Grabación de Llamados telefónicos

En las comunicaciones telefónicas, la Compañía podrá grabar las llamadas para dos finalidades distintas:

- **Gestión y Prueba Contractual:** Para la formalización, ejecución y gestión de su seguro, así como medio de prueba de las instrucciones transmitidas. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato. Estas grabaciones se conservarán durante los plazos de prescripción legal aplicables.
- **Calidad y Mejora:** Con base en nuestro interés legítimo (o su consentimiento, según definan), podremos grabar llamadas para evaluar la atención y mejorar nuestros servicios.

El titular será informado al inicio en cada llamada sobre la grabación y sus derechos.

4.4 Tipos de Datos Recolectados

- **Identificación:** Nombre, RUT, dirección, teléfono, e-mail.
- **Datos del Riesgo:** información de la materia asegurada, dirección del inmueble o ramo asegurados y las características asociadas.
- **Financieros:** Datos bancarios para pago de primas o indemnizaciones.
- **Sensibles (Salud):** Únicamente cuando sea indispensable para la gestión de un siniestro (ej. Seguro SOAP), gestión de contratos, cumplimiento de obligaciones y disposiciones legales tratados con estricta confidencialidad.

4.5 Datos Relativos a la salud

I. El tratamiento de datos de salud puede ser necesario para las siguientes finalidades esenciales:

- **Fase Precontractual:** Evaluar correctamente el riesgo y fijar las condiciones de la póliza antes de la contratación.

- **Ejecución Contractual:** Mantener la cobertura, gestionar la relación aseguradora, tramitar siniestros y proceder al pago de indemnizaciones o prestaciones. El tratamiento también puede estar amparado, en situaciones específicas, por la necesidad de cumplir con obligaciones legales (ej. normativas de seguridad social o prevención de fraude) o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

II. Tratamiento de Datos de Salud de Terceros en Siniestros: La investigación de siniestros y la emisión de informes de liquidación, en cumplimiento con la normativa aseguradora, podría implicar el acceso y tratamiento de datos de salud de terceros implicados (distintos del asegurado). En estos casos, la Compañía tratará dichos datos basándose en la necesidad del tratamiento para la formulación, el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones legales derivadas del siniestro. Asimismo, es necesaria la indagación e investigación de siniestros de acuerdo a la legislación aplicable en la industria aseguradora.

III. Carácter Esencial y Consecuencias de la Negativa: el suministro de estos datos para algunos ramos y la gestión de siniestros son requisitos esenciales para la existencia del contrato. Por consiguiente, si decide no proporcionar los datos solicitados, la Compañía se verá imposibilitada para realizar la evaluación de riesgo necesaria para aceptar su solicitud, o bien no podrá mantener la cobertura vigente ni gestionar los siniestros asociados a la póliza.

4.6 Datos de Menores de Edad

Debido a la naturaleza de los servicios de FID Seguros, la Compañía podrá tratar datos personales de menores de edad cuando ello resulte estrictamente necesario para la prestación de servicios de seguros, por ejemplo, cuando los menores tengan la calidad de asegurados, beneficiarios o terceros involucrados en un siniestro. En estos casos, el tratamiento se realizará únicamente en la medida necesaria para la finalidad que lo origina y, cuando corresponda, con la autorización de sus padres o representantes legales.

Asimismo, FID Seguros podrá tratar determinados datos personales con el objeto de verificar la identidad y edad de las personas que interactúan con sus canales de atención o plataformas, con el fin de identificar y prevenir la realización de operaciones o solicitudes no autorizadas por parte de menores de edad, tales como cotizaciones, solicitudes de contratación u otras gestiones que requieran capacidad legal para su realización.

En estos casos, el tratamiento de datos se realizará únicamente en la medida necesaria para verificar la edad del usuario y prevenir operaciones indebidas, y se basará en el interés legítimo de la compañía en resguardar la seguridad de sus servicios y el cumplimiento de la normativa aplicable.

La Compañía no recopila intencionadamente información personal directamente de menores de edad sin la intervención o autorización de sus padres, representantes legales o quienes ejerzan su cuidado personal, salvo en los casos en que el tratamiento sea necesario para las finalidades antes descritas.

5. Derechos de Acceso, Rectificación, Supresión (Cancelación), Oposición y Portabilidad (Derechos ARSOP)

El titular de los datos tiene derecho a solicitar al Responsable del Tratamiento, mediante solicitud escrita dirigida al Encargado de Protección de los Datos Personales a través de la casilla dpo@fidseguros.cl. Por medio de este canal, el titular puede solicitar el ejercicio de los siguientes derechos:

- **Derecho de acceso:** El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener del responsable, confirmación acerca de si los datos personales que le conciernen están siendo tratados por él, y en tal caso, acceder a dichos datos.

- **Derecho de rectificación:** El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener del responsable, la rectificación de los datos personales que le conciernen y que están siendo tratados por él, cuando sean inexactos, desactualizados o incompletos.
- **Derecho de cancelación o supresión:** El titular de datos tiene derecho a solicitar y obtener del responsable, la eliminación de los datos personales que le conciernen. Por ejemplo, cuando los datos no resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento, o cuando el titular haya revocado su consentimiento, cuando los datos hayan sido obtenidos o tratados ilícitamente, cuando se traten datos caducos, etc.
- **Derecho de bloqueo u oposición:** El titular de datos tiene derecho a oponerse ante el responsable a que se realice un tratamiento específico o determinado de los datos personales que le conciernan.
- **Decisiones individuales automatizadas:** El titular de datos tiene el derecho a oponerse y a no ser objeto de decisiones basadas en el tratamiento automatizado de sus datos, incluida la elaboración de perfiles.
- **Derecho de bloqueo del tratamiento:** El titular tiene derecho a solicitar la suspensión temporal de cualquier actividad de tratamiento de sus datos mientras haya realizado alguna solicitud de rectificación, supresión u oposición, y esta se encuentre en proceso de gestión.
- **Derecho de portabilidad:** El titular de datos tiene derecho a solicitar y recibir una copia de los datos personales que le conciernen, que haya facilitado al responsable, en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas, y a comunicarlos o transferirlos a otro responsable de datos.

Dentro de los plazos que establece la ley y, a no más tardar, dentro de 30 días corridos, FID Seguros, si es necesario, con la ayuda del encargado, deberá responder las solicitudes recibidas por parte del Colaborador relacionadas con el tratamiento de datos personales, esta respuesta será por un medio escrito al titular, dirigida a su domicilio o a la dirección de correo electrónico declarado por éste.

En caso de denegación total o parcial de la solicitud, FID Seguros deberá fundar su decisión indicando la causa invocada y los antecedentes que la justifican. En esta misma oportunidad la compañía debe señalar al titular que dispone de un plazo de treinta días hábiles para formular una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos Personales, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 41 de la Ley 21.719. Para esto, la Compañía deberá responder a la persona que ejecutó la solicitud en el canal indicado cuando se realizó la solicitud, ya sea, a su dirección física, o dirección de correo electrónico que este haya proporcionado.

6. Decisiones Automatizadas

Para procesos de suscripción (evaluación del riesgo inicial) y renovación de pólizas, la Compañía utiliza sistemas de toma de decisiones automatizadas. Esto es necesario para poder evaluar su solicitud de manera eficiente y celebrar o ejecutar el contrato de seguro.

Estos sistemas utilizan la información proporcionada durante la fase precontractual o durante la relación contractual para determinar automáticamente ciertas condiciones de la póliza (como la aceptación del riesgo o el cálculo de la prima).

Sus Derechos Específicos: Cuando una decisión se tome de forma exclusivamente automatizada y le afecte significativamente, tiene derechos reforzados. La Compañía garantiza mecanismos para que usted pueda:

- Solicitar y obtener intervención humana por parte de la Compañía para revisar la decisión.
- Manifestar su punto de vista sobre la decisión tomada.

- Además, puede contactar al Delegado de Protección de Datos para solicitar información sobre la "lógica subyacente" del sistema.

7. Medidas de Seguridad y Protección de Datos Personales

La Compañía se compromete a salvaguardar los datos personales bajo su custodia mediante la implementación rigurosa de medidas de seguridad técnicas y organizativas, diseñadas bajo el principio de Privacidad y Seguridad por Diseño (Privacy and Security by Design), con el fin de prevenir su pérdida, destrucción, alteración, acceso o uso no autorizado.

7.1 Controles de Ciberseguridad de la Información

La Compañía mantiene una infraestructura de seguridad basada en estándares de la industria que incluye, entre otros:

- **Cifrado de Datos en Tránsito y Reposo:** Implementación de cifrado de extremo a extremo mediante TLS (Transport Layer Security) para proteger la confidencialidad de los datos transmitidos en el sitio web y canales de comunicación. Adicionalmente, se utiliza cifrado en reposo (a nivel de base de datos o storage) para los datos personales almacenados en sistemas sensibles.
- **Seguridad de Endpoints:** Adopción de soluciones EDR/XDR (Detección y Respuesta en Endpoints extendida), superando el estándar antimalware básico, para la detección avanzada, contención y respuesta automatizada ante amenazas en servidores y estaciones de trabajo.
- **Gestión de Vulnerabilidades:** Implementación de un Estándar de Actualización de Parches que incluye la priorización de la aplicación de parches de seguridad críticos, basándose en la severidad de la vulnerabilidad (CVSS), y estableciendo Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para su corrección.
- **Monitoreo y Detección de Amenazas:** Utilización de un sistema SIEM (Security Information and Event Management) para la gestión centralizada de eventos, permitiendo el monitoreo, análisis y correlación de actividades sospechosas en tiempo real.
- **Protección Perimetral de Aplicaciones:** Uso de un WAF (Web Application Firewall) para filtrar y monitorear el tráfico HTTP/HTTPS, previniendo ataques comunes a aplicaciones web (ej. inyección SQL, cross-site scripting).

7.2 Controles Lógicos y Organizativos

- **Control de Accesos:** el cual se rige bajo estándares de FID Seguros.
- **Gestión de Resiliencia y Disponibilidad:** Se dispone de un Estándar de Respaldo y Testeo de Datos que incluye la ejecución y documentación de pruebas regulares de restauración y la validación del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).
- **Seguridad Física:** Implementación de controles de acceso y sistemas de videovigilancia en oficinas.
- **Concientización y Capacitación:** Se imparten capacitaciones obligatorias y periódicas en ciberseguridad y privacidad de datos a todos los colaboradores, reforzando las buenas prácticas y el correcto manejo de la información sensible.
- **Gestión de Incidentes:** Se mantiene y aplica un Estándar de Gestión de Incidentes Operacionales y de Ciberseguridad que detalla los procedimientos de detección, contención, análisis y, cuando corresponda, la notificación oportuna de brechas de datos personales.

FID Seguros ha implementado medidas de seguridad en sus instalaciones y sistemas para resguardar los datos personales de sus clientes, previniendo su pérdida, destrucción, alteración, acceso o uso indebido. Adicionalmente, se cuenta con Políticas de Ciberseguridad, las cuales cuentan con una frecuencia de

actualización periódica.

Cuando los datos personales de nuestros clientes deben ser compartidos, FID Seguros implementa controles para asegurar que el tratamiento se realice exclusivamente para los fines autorizados y bajo los estándares de seguridad de esta política.

Aun cuando la Compañía vela continuamente para mitigar riesgos, se reconoce que la seguridad absoluta no existe en el almacenamiento o transmisión electrónica. Por ello, la Compañía mantiene una revisión periódica de sus controles para disminuir la probabilidad de cualquier acceso o utilización indebida de la información personal.

8. Con quiénes se comparten los datos personales

Los datos personales podrán ser comunicados o compartidos exclusivamente para los propósitos indicados en esta Política, y siempre bajo el principio de minimización de datos (transferir solo la información estrictamente necesaria) a los siguientes destinatarios:

- **Reaseguradores y Coaseguradores:** A compañías de reaseguro (nacionales o internacionales) para la distribución y cesión de riesgos, así como a otras compañías de seguros que participen en la cobertura de su póliza bajo la modalidad de coaseguro (ya sea que actuemos como compañía Líder o Seguidora). Esto es esencial para la correcta gestión técnica y financiera de su contrato.
 - **Intermediarios de Seguros:** A corredores de seguros y agentes de ventas que intervengan en la póliza, con el fin de gestionar la comercialización, renovación y mantención de su contrato, así como para asistirle en caso de siniestros.
 - **Prestadores de Servicios y Colaboradores:** A terceros con los que mantenemos acuerdos de colaboración para la ejecución del contrato y la atención de siniestros, tales como: Liquidadores Oficiales de Siniestros, talleres mecánicos, proveedores de asistencia (grúas, asistencia al hogar, médica), peritos, investigadores y abogados externos.
 - **Proveedores de Servicios Tecnológicos y Operativos:** A empresas que nos prestan servicios de soporte (Encargados del Tratamiento), tales como alojamiento de datos (cloud computing), ciberseguridad, gestión documental ubicados dentro o fuera de Chile. En este último caso, se aplicarán las garantías descritas en el apartado de Transferencias Internacionales.
 - **Servicios Externos de Cobranza, Recordatorios y Comunicaciones:** Comunicamos datos de identificación y de contacto a proveedores especializados en los siguientes servicios:
 - **Avisos y recordatorios de vencimiento:** A través de las plataformas, se envían comunicaciones automáticas de aviso de vencimiento de pólizas y recordatorios de pago, cuando corresponda.
 - **Cobranza extrajudicial:** Cuando aplique, se comunican datos de identificación, contacto y saldos insolutos a empresas proveedoras especializadas en cobranza extrajudicial, con el único objetivo de gestionar la recuperación de cuentas vigentes o vencidas.
- En ambos casos, FID Seguros garantiza contractualmente que dichos prestadores actúen bajo estrictas medidas de confidencialidad y conforme a los estándares de seguridad exigidos por la Ley N°21.719.
- **Autoridades y Organismos Reguladores:** A la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Unidad de Análisis Financiero (UAF), Servicio de Impuestos Internos (SII), Tribunales de Justicia y otras autoridades gubernamentales, cuando estemos obligados por ley o normativa sectorial a reportar operaciones o entregar información.
 - **Bases de Datos del Sector:** A bases de datos compartidas del sector asegurador con fines de prevención del fraude y liquidación de siniestros, en los términos permitidos por la normativa vigente.

8.1 Transferencia de datos personales

Debido a la naturaleza global de la industria aseguradora y de los servicios externos contratados, algunos de los datos personales podrían ser tratados fuera de Chile.

En todos estos casos, la Compañía garantiza que las transferencias se realizan cumpliendo estrictamente con la legislación chilena y los principios de protección de datos. Cuando la transferencia se dirija a un país que no posea un nivel de protección considerado adecuado por la Agencia de Protección de Datos Personales, FID Seguros asegurará la existencia de mecanismos de transferencia legal válidos, tales como: La suscripción de Cláusulas Contractuales Tipo o garantías equivalentes que obliguen al destinatario a proteger sus datos con el mismo estándar exigido en Chile, y/o la aplicación de medidas técnicas adicionales como la seudonimización o anonimización de la información donde sea factible, previo a la transferencia, con el fin de minimizar el riesgo asociado al tratamiento internacional.

9. Actualizaciones

La Política será objeto de revisión periódica, al menos una vez al año, o de manera extraordinaria cuando se produzcan cambios relevantes en el marco normativo, regulatorio, organizacional o tecnológico que impacten el tratamiento de datos personales en la Compañía.

**Primera Versión, agosto del 2026.*