

Política de Privacidad y Seguridad Febrero 2022

Estructura de la Política:

- 1) Aspectos Generales.
- 2) Principios de nuestra Política.
- 3) Tratamiento de tus datos personales.
- 4) Entrega de información a entidades.
- 5) Encuestas.
- 6) Actualización de la Política

(i) Aspectos Generales:

- La protección de tus datos personales se encuentra regulada en distintos instrumentos jurídicos, en especial, por la Constitución, la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada y protección de datos de carácter personal, y por el Reglamento del Registro de Datos Personales.
- Se entiende por información o datos personales, cualquier información relativa a personas naturales, identificadas o identificables, de manera tal que con dicha información sea factible determinar la identidad de una persona.
- La presente política aplica respecto del uso de información personal identificable en el presente sitio web y los demás canales de atención de WOM, respecto de los distintos servicios que presta la compañía.

(ii) Principios de nuestra Política.

- **Licitud:** WOM y sus empresas relacionadas realizan tratamiento de los datos personales, solo en aquellos casos en que se encuentre habilitada por la ley o cuenta con el consentimiento expreso del titular de los mismos.
- **Finalidad:** WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a recolectar datos con fines específicos, explícitos y lícitos, y a que el tratamiento que se le darán se limitará a los fines por los cuales fueron recogidos.
- **Proporcionalidad:** El límite para el tratamiento es aquello que resulte necesario para los fines para los cuales fueron recolectados, por lo que no puede ser inespecífico, excesivo o afectar los derechos del titular.

- Seguridad: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a garantizar estándares adecuados de seguridad, con el fin de evitar el tratamiento no autorizado de datos, su pérdida, deterioro, filtración o destrucción. Para lo anterior, hemos tomado las providencias técnicas y organizativas, de forma continua y desde una perspectiva de gestión de riesgos.
- Confidencialidad: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a velar por la reserva de los datos personales del titular, estableciendo controles y medidas adecuadas para preservar su confidencialidad, sólo entregando acceso a ellos a terceros cuando la ley así lo ha facultado, cuando el titular ha consentido expresamente o cuando es requerido por la autoridad en cumplimiento de los requisitos legales.
- Calidad: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a que los datos personales que almacenen deben ser exactos, completos y actuales en relación con los fines de su tratamiento. En caso de dejar de cumplir dicho parámetro, deberán ser modificados o eliminados, según corresponda.
- Responsabilidad: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a responder legalmente por el incumplimiento de los deberes legales, relacionados con la protección de los datos personales de sus usuarios.
- Minimización de Datos: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a recoger solo los datos necesarios para la finalidad de su tratamiento, evitando recolectar datos innecesarios, excesivos o inespecíficos.
- Lealtad: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a tratar los datos no sólo de forma transparente y lícita, sino también de un modo leal, que demostrando un compromiso ético, más allá del estricto cumplimiento de la ley.
- Transparencia e Información: WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a que toda información y comunicación relativa al tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, sea fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro.

(iii) Tratamiento de tus datos personales.

- WOM y sus empresas relacionadas tratarán tus datos personales con estricto apego a la ley, por lo que la compañía sólo solicitará cierta información personal en la medida necesaria para el objeto de establecer o perfeccionar la relación y comunicación con sus clientes y usuarios, para mejorar la calidad de nuestro servicio, así como también para el envío de ofertas comerciales, publicidad y otros beneficios de WOM. No obstante lo anterior, WOM y sus empresas relacionadas

podrían verse obligadas a dar a conocer tus datos personales, con el fin de cumplir con ciertos requerimientos legales (ver Protocolo de Entrega de Información a la Autoridad).

- WOM y sus empresas relacionadas mantienen constantemente medidas de seguridad para el tratamiento de tus datos y toman los resguardos necesarios para que se cumpla el deber de confidencialidad, por lo que no revelará los datos personales de sus usuarios a terceros ajenos a WOM y sus empresas relacionadas, salvo que cuente con la debida fuente de licitud según la normativa vigente. En los contratos que suscribe WOM y sus empresas relacionadas con terceros y que por su naturaleza tenga que entregar ciertos datos de sus clientes, por ejemplo televentas, call center, evaluación financiera, cobranzas y logística, se incluye una cláusula de confidencialidad, además de los NDA respectivos cuando los servicios son licitados ("Acuerdo de no divulgación o Contrato de Confidencialidad y No revelación" [en inglés "Non-Disclosure Agreement"]).
- En cuanto al flujo transfronterizo de datos, algunos servicios de TI, como por ejemplo los contratados con plataformas como Google, requieren que se almacenen datos en servidores ubicados en el extranjero (por ejemplo, en servidores de Google). En todos estos casos, se debe cumplir con normativa internacional, estableciéndose además que dichos datos no pueden ser divulgados (tratamiento sólo para cumplir con los servicios contratados por las partes).
- Tus datos personales obtenidos o recolectados por medio de los distintos canales de WOM (página web, APP de la compañía, call center, sucursales, entre otros), se almacenan y procesan/tratan con el objetivo de que puedas acceder a los beneficios y servicios que te ofrece la Compañía, tales como, concursos, promociones, sorteos, mejoramiento del servicio, servicios de consulta, contenidos exclusivos, ofertas comerciales, facturación, entre otros.
- En el evento de que a tus datos se les pudiera dar algún uso diferente al propósito original, WOM te informará oportunamente de tal circunstancia, de modo que puedas rechazar el nuevo uso.
- Al utilizar este portal web y al obtener la información que en éste se contiene, lo haces bajo tu entera y exclusiva responsabilidad.
- De acuerdo a la Ley N° 19.628, al entregar tus datos personales, WOM podrá comunicarse contigo a través de SMS, teléfono, carta, email u otro medio, teniendo en cuenta únicamente la finalidad para la cual entregaste tu información.
- Si quieres acceder, eliminar, oponerse o rectificar datos personales que WOM mantiene en sus registros, podrás hacerlo de forma directa en cualquier sucursal de

nuestra compañía, como también podrás hacerlo a través de nuestro call center (llamando al 103) y/o al correo datospersonales@wom.cl. WOM se reserva establecer medidas para confirmar la identidad de quien realiza la solicitud.

- Si no quieres recibir información de carácter publicitario, comercial, promocional y/o de entretenimiento, puedes ingresar tu requerimiento en dicho sentido en el formulario dispuesto por WOM en:
<http://www.wom.cl/nomasinformacion/>

- Los datos personales que WOM tiene de sus usuarios producto de la propia entrega del cliente a WOM al momento de contratar o al momento de contestar una encuesta, presentar un reclamo o formular un requerimiento a WOM, o del uso que éste efectúa del servicio son los siguientes:

Datos de identificación: nombre y apellido, cédula de identidad, número de serie de la cédula, domicilio, email, número de teléfono de contacto, número de teléfono de abonado, IMSI, ICCID, IMEI, número de E-sim y huella digital.

Datos demográficos: estado civil, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, dirección laboral.

Datos de comportamiento: tráfico de voz y de datos, cookie, facturación.

Datos de georreferencia: localidad área código (LAC), roaming (nacional e internacional).

Cabe señalar que no todo el listado de datos (ya sea aquellos de identificación, como demográficos, de comportamiento y de georreferencia) mencionados anteriormente se tienen respecto de todos los usuarios, ya que por ejemplo los datos que almacena WOM respecto de usuarios prepago son bastante menores al de los usuarios postpago, como asimismo, la información del usuario titular de la cuenta (cliente) es mayor que al del usuario no titular de la cuenta.

La finalidad del almacenamiento de estos datos es precisamente la prestación del servicio, el cobro del mismo, análisis para el mejoramiento del servicio, otorgamiento de beneficios al cliente, entrega de promociones u ofertas, responder un reclamo o requerimiento del usuario o en cumplimiento de ley (por ejemplo la normativa procesal penal).

Por último, cabe señalar que WOM no registra ni almacena datos sensibles, tales como origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

(iv) Entrega de información a entidades.

- Tiempo máximo de almacenamiento de datos: WOM mantendrá registro de los metadatos de comunicaciones de sus clientes en cumplimiento legal, es decir, por un plazo no inferior a un año. Es así como luego de 2 años estos datos serán

eliminados, de acuerdo a parámetros técnicos para asegurar su eliminación segura y la reserva de la misma (en cumplimiento del protocolo interno de eliminación de tráfico).

- Para informarse respecto del procedimiento interno frente a un requerimiento de autoridad y requisito asociados, WOM pone a disposición su Protocolo de Entrega de Información a la Autoridad, el cual puedes revisar en esta web.
- Notificación a clientes por requerimientos de acceso a información de parte de la autoridad: a contar del primero de enero de 2022, WOM notificará a sus clientes por solicitudes de requerimiento de información proveniente de autoridades judiciales en causas civiles, laborales y/o de familia, siempre que esta notificación no ponga en riesgo a los procedimientos y/o a terceros.
- Defensa de nuestros clientes: En la sección "Informe de Transparencia y Defensa Privacidad Usuarios" ubicada en <https://www.wom.cl/terminos-condiciones/>, podrás conocer las distintas acciones que ha tomado WOM en resguardo de los derechos relativos a la protección de tus datos personales. Asimismo, como miembros de País Digital, podemos destacar las siguientes actividades en las cuales WOM ha participado: (i) País Digital como parte de la Alianza Chilena de Ciberseguridad (integrada por Universidades, CCS, AmCham, entre otros); (ii) "Diálogos País Digital" y (iii) Summit País Digital. Todo lo anterior, sin perjuicio del compromiso de WOM de manifestar su opinión respecto de eventuales cambios normativos que afecten los derechos de sus clientes, ya sea mediante proyectos de Ley, como también normas de menor jerarquía como Reglamentos u otros.
- Este sitio contiene vínculos/referencias a sitios de terceros fabricantes y proveedores de bienes y/o servicios, entre otros. Tales vínculos tienen sus propias políticas de seguridad y privacidad, y no significan de manera alguna nuestra aprobación a sus contenidos o nuestra responsabilidad por sus políticas de seguridad y privacidad. Los vínculos a sitios de terceros son otorgados para tu propia conveniencia, por lo tanto, tu acceso es voluntario y bajo tu propio riesgo y responsabilidad. WOM no asume responsabilidad por la disponibilidad o el contenido de tales sitios de terceros, ni tampoco asume responsabilidad por daños resultantes de cualquier forma de tu utilización en tales sitios y contenidos.

(v) Encuestas.

- De vez en cuando te solicitaremos información adicional a la que hayas entregado, con el objeto de que puedas participar en encuestas, concursos o promociones.

- La participación en éstas es totalmente voluntaria, por lo que es tú decisión revelar o no información adicional.
- Las encuestas se utilizarán exclusivamente con propósitos de conocer su experiencia con un producto, canal y/o servicio para definir *drivers* de mejora y accionar seguimiento.
- Debes tener presente que en caso de comunicarse los resultados de una encuesta, se omitirá cualquier señal que permita identificarte.

(vi) Actualización de la Política.

En caso que esta política se actualice, además de publicarse la nueva versión en <https://www.wom.cl/terminos-condiciones/>, se notificará a los clientes de la compañía mediante un email, un SMS y/u otro medio que asegure su distribución oportuna. Asimismo, en esta misma web se podrán revisar las versiones anteriores de la presente política.
