

## **Política de Privacidad Cruz Blanca**

Para Isapre Cruz Blanca S.A (en adelante la "Isapre" o "Cruz Blanca") la confidencialidad y el resguardo de los datos personales y sensibles de sus clientes (en adelante los "Clientes") es primordial, conforme a ello ha adoptado una política de tratamiento de datos destinada a proteger los datos y dar cumplimiento a la normativa vigente. En efecto, a través del presente aviso, Cruz Blanca informa a los clientes de su política de protección de datos personales, con la finalidad de que decidan libre y voluntariamente si desean facilitar a Cruz Blanca los datos personales que les puedan ser solicitados.

El presente documento contiene las Políticas de Privacidad y Uso de Cookies de Cruz Blanca, respecto del tratamiento de los datos de los clientes que accedan a través de Internet al sitio Web de <https://www.cruzblanca.cl>. Este documento describe los derechos y obligaciones de Cruz Blanca como de los clientes que accedan al Sitio Web <https://www.cruzblanca.cl> respecto del tratamiento y uso de información que éstos últimos provean a Cruz Blanca y/o aplicaciones u otros sitios web de Cruz Blanca.

### I. Responsable del tratamiento de Datos:

Razón social: Isapre Cruz Blanca S.A.

Rol Único Tributario número 96.501.450-0.

Representante legal: Jesús Gómez del Río

Dirección: La Concepción N°206, piso 5, comuna de Providencia, Región Metropolitana, Chile.

Correo electrónico: [privacidad@bupa.cl](mailto:privacidad@bupa.cl).

### II. Marco Legal:

- Artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República de Chile.
- Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada.
- Ley 20.584 Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud

### III. Definiciones.

a. "Datos personales": Cualquier información vinculada o referida a una persona natural, identificada o identificable a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.

b. "Datos personales sensibles": Aquellos datos que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como hábitos personales, el origen racial, las ideologías, creencias, opiniones políticas y la vida sexual.

c. "Tratamiento de datos": Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar,

almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.

d. "Responsable del tratamiento": Es la persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre el tratamiento de los datos, es decir, quien toma decisiones sobre qué hacer con los mismos desde su captura hasta la eliminación de estos. Para los efectos de la presente política de privacidad, tal como se indica más adelante Cruz Blanca actúa como responsable del tratamiento.

e. "Encargado del tratamiento de datos": Persona natural o jurídica que trata los datos personales por cuenta del responsable.

f. Empresas del Grupo Bupa: Hace referencia a todas las sociedades matriz y filiales, incluido Cruz Blanca.

g. "Cliente: Es la persona natural interesada en los productos y servicios ofrecidos por Cruz Blanca y que autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales por esta.

h. "Titular de datos personales": Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento y del que Cruz Blanca es responsable.

i. "Transferencia de datos": tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Chile, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

j. "Transmisión de datos": tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio del país cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

#### IV. Base de Licitud del Tratamiento de Datos.

El tratamiento de datos personales que realiza Cruz Blanca se funda en el consentimiento expreso del titular y/o en la ley.

#### V. Finalidades del tratamiento de datos:

Cruz Blanca tratará sus datos personales y datos sensibles para las siguientes finalidades:

1. C el objeto de realizar una adecuada prestación de los servicios, incluso aquellos relativos a la salud, en la medida en que sean necesarios para proveer servicios, el cumplimiento y mantenimiento de las relaciones existentes entre las partes.

2. Para realizar todas las gestiones necesarias para confirmar y actualizar la información del Cliente; incluyendo la validación de su identidad a través del tratamiento de datos biométricos o de otra naturaleza.
3. Evaluación del riesgo.
4. Análisis de datos de su perfil tales como personales, hábitos personales, datos demográficos, de geolocalización y de cualquier otra naturaleza, con el objeto de determinar los productos y servicios que mejor se adapte a las necesidades específicas.
5. Para efectos de resguardar la seguridad de su información y de asegurar las gestiones de pago de los servicios, ejercida directamente por Cruz Blanca o mediante un tercero contratado.
6. Con fines comerciales, con el objeto de ofrecerle servicios, , productos y beneficios asociados a salud, , bienestar, nutrición, seguros, programas de fidelización; descuentos y sorteos proveídos por Cruz Blanca o por terceros; Para lo cual podrá elaborar modelos de comportamiento y predicción.
7. Realizar encuestas de satisfacción, lo cual podrá realizarse por medio de correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), notificaciones de aplicaciones móviles, redes sociales, llamadas telefónicas, aplicaciones, entre otras.
8. Con el objeto de mantener la calidad de los servicios y prevenir fraudes.
9. Podrá: grabar conversaciones telefónicas y disponer de cámaras de videovigilancia y conservar dichas grabaciones y videos, con el objeto de mantener la calidad de los servicios, prevenir fraudes, proteger a sus empleados, clientes e instalaciones de Cruz Blanca. Estas grabaciones y videos también podrán ser utilizadas como prueba en caso de procesos judiciales, administrativos y arbitrales.
10. Para fines estadísticos

#### VI. Comunicación a terceros:

Cruz Blanca podrá comunicar la información personal y/o sensible de los clientes en las siguientes situaciones:

1. Con proveedores que presten servicios necesarios para suministrar los servicios de Cruz Blanca.
2. Con empresas del Grupo Bupa, en Chile y en el extranjero, con el objeto de que puedan suministrar información y ofrecer sus productos y servicios, relacionadas con salud, bienestar, seguros y servicios financieros,
3. Asimismo, el cliente autoriza expresamente la comunicación de sus datos al asegurador, coasegurador y/o reasegurador del riesgo y cualquier otra entidad con la que establezca vínculos de colaboración, para la efectividad de las relaciones contractuales con el Cliente.
4. Prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otras.
5. Responder a solicitudes de información debidamente autorizadas de autoridades policiales o gubernamentales.
6. Dar cumplimiento a cualquier ley, reglamento, citación u orden judicial.

7. En caso de producirse una circunstancia en que, por motivos estratégicos u otros motivos comerciales, Cruz Blanca decidiera vender, comprar, fusionarse o reorganizar los negocios de otra forma. Dicha transacción podría incluir la divulgación de su información personal a compradores eventuales o reales, o la recepción de esta de parte de los vendedores. Cruz Blanca tiene como norma tratar de proteger adecuadamente la información personal en estos tipos de transacciones.

En todos estos casos, el Encargado del tratamiento de datos deberá dar cumplimiento a la presente política de privacidad, especialmente lo dispuesto respecto de las finalidades del tratamiento de datos personales establecido en el numeral V anterior..

VII. Vigencia del tratamiento de datos:

La información sobre usted se conservará solamente durante el tiempo necesario en relación a las finalidades antes indicadas. Salvo aquellos que por disposiciones legales o regulatorias deban ser mantenidos por periodos de tiempo que van más allá de este término, en cuyo caso se mantendrán por el periodo que indique esa disposición.

VIII. Derechos del Titular de los Datos personales ("derechos ARCO").

Los titulares de los datos personales cuentan con los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: el Titular de datos podrá solicitar a Cruz Blanca, información acerca de sus datos personales que están siendo tratados por esta y la base de licitud en que se funda dicho tratamiento.
- Derecho de rectificación: el Titular de datos podrá solicitar a Cruz Blanca, que modifique o enmiende sus datos personales, cuando sean inexactos, desactualizados, incompletos o induzcan a error.
- Derecho de cancelación: el Titular de datos podrá solicitar a Cruz Blanca, que suprima o elimine sus datos personales cuando se haya revocado el consentimiento para su tratamiento y no exista una base lícita de tratamiento, cuando el tratamiento resulte ilícito, o bien cuando los datos resulten caducos.
- Derecho de oposición: significa la facultad del Titular para solicitar a Cruz Blanca, que no se lleve a cabo un tratamiento de datos determinado.

El titular puede ejercer estos derechos en cualquier momento y para ello se debe contactar con Cruz Blanca, enviando un correo electrónico a la casilla de correo electrónico a [privacidad@bupa.cl](mailto:privacidad@bupa.cl).

IX. Seguridad:

Para Cruz Blanca, la seguridad de su información es fundamental, por lo que cuenta con políticas apropiadas y medidas técnicas y organizativas adecuadas para salvaguardar y proteger adecuadamente sus datos personales contra el acceso ilegal o no autorizado, pérdida, destrucción accidental, daños, uso y divulgación ilegal o no autorizada.

En efecto, Cruz Blanca declara que posee políticas de seguridad de la información y una infraestructura tecnológica que protege de manera razonable los datos personales, limitando

el acceso y tratamiento de terceros en la medida de lo posible, realizando revisiones y mejoramientos continuos.

X. Contacto:

Para cualquier duda respecto de los términos de la presente política de privacidad o el ejercicio de los derechos que la ley le confiere al titular de los datos personales, usted podrá escribir a [privacidad@bupa.cl](mailto:privacidad@bupa.cl).

XI. Cambios a la presente política.

Cruz Blanca podrá introducir modificaciones a la presente política de privacidad. En tal evento, dichos cambios serán comunicadas a los clientes y serán publicadas en los sitios web y otros canales que se definan, solicitando al titular la correspondiente autorización a las nuevas condiciones.

XII. Vigencia.

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación, esto es 15 de mayo de 2024.