



## ANEXO 1

### PROGRAMA “PASSION FOR CUSTOMERS” – POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El programa *Passion For Customers* tiene como objetivo mejorar la experiencia de los clientes de Edenred a través de una herramienta que permite a la compañía gestionar las encuestas, analizarlas y clasificar los comentarios de los clientes para entenderlos. Para ello, esta solución utiliza la elaboración de perfiles para determinar qué acciones deben llevarse a cabo para aumentar su nivel satisfacción.

El Grupo Edenred, actuando como responsable de recolectar la información, le informa que, a través de Medallia, recoge y utiliza las siguientes categorías de sus datos personales:

- *Para cualquier cliente:* Datos de identidad y vida personal (es decir, nombre de puño y letra, dirección personal, número de teléfono personal, fecha de nacimiento, etc.)
- *Para empresas:* Datos de la vida profesional (es decir, trabajo, dirección profesional, número de teléfono profesional, tipo de negocio, etc.)
- *Para visitantes digitales:* Datos identificables de TI (es decir, dirección IP, información del dispositivo, información del navegador, etc.)

Sus datos personales son procesados por Edenred, de acuerdo con la Ley N°19.628 de Protección de la Privacidad para los fines de:

- Estudio de las necesidades y satisfacción del Cliente y de las tendencias en la oferta de productos y servicios, incluyendo:
  - Definición de perfiles estándar de clientes y categorización de la información.
  - Análisis de tendencias mediante segmentación, filtrado, comparación de perfiles y seguimiento en el tiempo.
  - Personalización de las interacciones con los clientes, en particular en lo que respecta a su historial.
  - Apoyo a la identificación de oportunidades comerciales basadas en el feedback individual.
- Identificación de oportunidades de mejora de los productos y servicios prestados en función de la experiencia del cliente:
  - Identificación de oportunidades de mejora para los productos y servicios prestados en base a los comentarios de los Clientes.
  - Identificación de la necesidad de mantenimiento en condiciones operativas (búsqueda de incidencias informáticas, comprobación del correcto funcionamiento de los activos, apoyo a la resolución de problemas).

Estas actividades de tratamiento de datos personales se basan legalmente en:



- El interés legítimo de Edenred es desplegar una plataforma de análisis de los comentarios de los clientes con el fin de mejorar sus servicios prestados, aumentar su satisfacción e identificar nuevas oportunidades de negocio.

Sus datos personales serán accesibles para el personal autorizado del Grupo Edenred, cada uno de ellos con derechos de acceso específicos según el alcance de su necesidad de conocimiento.

Sus datos personales no serán comunicados a terceros, salvo a las siguientes empresas, junto con sus propios subcontratistas, expresamente autorizadas por el Grupo Edenred para la realización del servicio prestado:

- Medallia, el proveedor de la solución SaaS que garantiza el mantenimiento y el soporte técnico.

Todos los datos se almacenarán en la base de datos de los servidores de Medallia ubicados en Frankfurt, Alemania (con servidores de respaldo ubicados en Ámsterdam, Países Bajos).

El Grupo Edenred garantiza que sus datos personales recogidos en el marco de Medallia no serán transferidos a terceros por el Grupo Edenred, por Medallia o por los empleados de cualquiera de las dos empresas que tengan acceso legítimo a ellos. Los datos recogidos no serán procesados por el Grupo Edenred o Medallia para otros fines que los indicados anteriormente, sin solicitar su consentimiento previo.

Sus datos personales se procesan y almacenan durante un periodo de 3 años. Después de este período, los datos personales se eliminarán de forma automática.

De acuerdo con la normativa aplicable, usted tiene derecho a acceder, rectificar, borrar y suspender el uso de sus datos. En determinadas circunstancias y en las condiciones establecidas en la legislación aplicable, también tiene derecho a oponerse y obtener la restricción de la actividad de tratamiento de datos.

Puede ejercer sus derechos, adjuntando una prueba de identidad, enviando un correo electrónico o llamar a los siguientes departamentos:

- **Comercios:**
  - Teléfono: **2-23232000**
  - Correo electrónico: [contacto.comercios@edenred.com](mailto:contacto.comercios@edenred.com)
  - Horario de atención: lunes a jueves 8:30 a 18:00 y viernes 8:30 a 17:00
  
- **Clientes:**
  - Teléfono: **2-23539000**
  - Correo electrónico: [registro-cl@edenred.com](mailto:registro-cl@edenred.com)
  - Horario de atención: lunes a jueves 8:30 a 18:00 y viernes 8:30 a 17:00
  
- **Usuario Ticket Restaurant:**



- Teléfono: **600-832-3000**
- Horario de atención: lunes a domingo de 8:00 a 21:00
  
- **Usuario Ticket JUNAEB:**
  - Teléfono: **800-227-070**
  - Horario de atención: lunes a domingo de 8:00 a 21:00

Edenred Chile – Servicio al Cliente – Avenida Andrés Bello 2687, piso 13.

Para cualquier otro tipo de solicitud o reclamación, puede ponerse en contacto con el corresponsal de protección de datos enviando un correo electrónico a [DPC-Chile@edenred.com](mailto:DPC-Chile@edenred.com).