

Política de Privacidad

Tratamiento de datos en la plataforma, remesas y productos prestados por socios comerciales

Titular	Tu Cambio SpA
Última actualización	16 de julio de 2026
Sitio	https://www.tucambio.app

1. Responsable y alcance

Tu Cambio SpA, RUT 77.216.008-9, con domicilio en Guardia Vieja 2020, oficina 403, Providencia, Santiago, Chile, correo contacto@tucambio.cl y teléfono +56 9 6510 9010, es responsable del tratamiento de datos asociado al Sitio Web, la Cuenta Tu Cambio, la relación comercial y los servicios de remesa que presta directamente.

Esta Política se aplica a personas naturales, representantes, beneficiarios finales, contactos, pagadores, beneficiarios y usuarios de la Plataforma.

En los productos prestados por Socios Comerciales, estos pueden actuar como responsables independientes o encargados del tratamiento según su rol. La identidad y política aplicable serán informadas antes de la activación.

2. Marco normativo

Tu Cambio trata datos conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, las normas sectoriales aplicables y, desde su entrada en vigencia, la Ley N° 21.719 sobre protección y tratamiento de datos personales. También aplica las obligaciones de debida diligencia y conservación derivadas de la Ley N° 19.913 y de las instrucciones de la Unidad de Análisis Financiero.

3. Datos que podemos tratar

- identificación: nombre, RUT, documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, firma y fotografía;
- contacto: domicilio, correo electrónico, teléfono y preferencias de comunicación;
- datos empresariales: razón social, RUT, constitución, vigencia, giro, representantes, estructura de propiedad y beneficiarios finales;
- datos financieros y transaccionales: cuentas, medios de pago, montos, monedas, pagadores, beneficiarios, referencias, saldos y movimientos;
- información económica y de cumplimiento: actividad, ingresos, origen y destino de fondos, contratos, facturas, propósito de la relación, condición PEP y coincidencias en listas;
- datos de productos de terceros: identificadores de cuenta virtual, wallet, tarjeta, límites, eventos y estado de solicitudes;
- datos biométricos o de verificación de vida cuando sean necesarios para prevenir suplantación, sujeto a información y base jurídica aplicable;
- datos técnicos: IP, dispositivo, navegador, logs, geolocalización aproximada, cookies, eventos y señales de seguridad;
- comunicaciones y soporte: correos, chats, llamadas, grabaciones autorizadas, reclamos y documentos enviados.

4. Fuentes de los datos

- el propio Usuario o la empresa que representa;
- pagadores, beneficiarios, representantes y personas vinculadas a una operación;
- registros públicos y fuentes legalmente accesibles;
- proveedores de identidad, biometría, prevención de fraude y cumplimiento;
- bancos, procesadores, Socios Comerciales y otros participantes de una operación;
- cookies, dispositivos y uso de la Plataforma.

5. Finalidades

- crear y administrar la Cuenta Tu Cambio;
- verificar identidad, representación, beneficiarios finales y elegibilidad;
- prestar remesas, procesar instrucciones, conciliar y emitir comprobantes;
- mostrar, solicitar y habilitar productos prestados por Socios Comerciales;
- transmitir datos e instrucciones a quienes deban ejecutar un producto u operación;
- prevenir fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, sanciones y riesgos de seguridad;
- cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias, contables y de auditoría;
- gestionar atención, reclamos, controversias y recuperación de fondos;
- mejorar la Plataforma, desarrollar productos y generar estadísticas agregadas;
- enviar comunicaciones operativas y, con la habilitación correspondiente, comunicaciones comerciales.

6. Bases del tratamiento

Según la naturaleza del dato y la normativa vigente, el tratamiento puede fundarse en el consentimiento del titular, la ejecución de un contrato o medidas precontractuales, el cumplimiento de obligaciones legales, la formulación o defensa de derechos y otras bases admitidas por la ley.

Cuando el tratamiento requiera consentimiento específico, Tu Cambio lo solicitará de forma separada, especialmente para biometría, marketing, cookies no esenciales u otros datos sujetos a reglas especiales.

7. Comunicación de datos a socios comerciales

Para habilitar servicios distintos de la remesa, Tu Cambio puede comunicar datos a Socios Comerciales, entidades financieras, instituciones de pago, emisores de tarjetas, custodios, proveedores de wallets, proveedores de activos digitales, bancos, procesadores y otros participantes necesarios.

Esta Política describe categorías de destinatarios porque la identidad del proveedor puede variar según país, moneda, producto, disponibilidad y evaluación de riesgo. Antes de activar un producto, la Plataforma informará al Usuario la identidad del prestador material y pondrá a su disposición sus términos y política de privacidad.

La negativa a proporcionar datos o aceptar la política del Socio Comercial puede impedir la activación del producto correspondiente, sin afectar necesariamente otros servicios disponibles.

8. Otros destinatarios

- proveedores de nube, alojamiento, seguridad, mensajería, CRM y soporte;
- proveedores de verificación documental, biometría, prevención de fraude, listas y monitoreo;
- bancos, corresponsales, procesadores de pago y redes de transferencia;
- asesores legales, contables, auditores, aseguradores y consultores sujetos a confidencialidad;
- autoridades, tribunales, organismos reguladores o unidades de inteligencia financiera cuando exista obligación o facultad legal;
- sociedades relacionadas, sucesores o adquirentes en una reorganización, bajo medidas apropiadas.

9. Transferencias internacionales

Los servicios internacionales requieren que datos sean tratados o accedidos desde otros países. Tu Cambio puede transferir datos a Socios Comerciales y proveedores ubicados en Estados Unidos, Europa, Reino Unido, Latinoamérica u otras jurisdicciones relacionadas con la operación.

Tu Cambio aplicará medidas contractuales, organizativas y técnicas razonables, considerando la naturaleza del dato y el servicio. Los destinatarios pueden estar sujetos a leyes extranjeras y requerimientos de sus autoridades.

10. Datos biométricos y verificación

Cuando se utilice reconocimiento facial, prueba de vida u otra biometría, se informará la finalidad, el proveedor o categoría de proveedor, el plazo de conservación y la base jurídica aplicable. Estos datos se emplearán principalmente para verificar identidad, prevenir suplantación y cumplir obligaciones de seguridad y debida diligencia.

11. Decisiones y perfiles de riesgo

Tu Cambio y los Socios Comerciales pueden utilizar reglas y herramientas automatizadas para detectar fraude, asignar perfiles de riesgo, establecer límites o decidir si una solicitud requiere revisión adicional. Cuando la ley lo exija, el Usuario podrá solicitar información, intervención humana o revisión de una decisión con efectos significativos.

12. Conservación

Los datos se conservarán durante la relación y posteriormente por el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales, responder auditorías, defender derechos y respetar plazos de prescripción. Los registros de cumplimiento y operaciones se conservarán al menos durante los plazos exigidos por la UAF, sin perjuicio de plazos superiores aplicables.

Los Socios Comerciales conservarán los datos conforme a sus políticas y obligaciones. Una solicitud de eliminación no procederá respecto de información que deba conservarse por ley, seguridad, prevención de fraude o defensa de derechos.

13. Seguridad

Tu Cambio aplica medidas técnicas y organizativas razonables, tales como control de accesos, registros, cifrado cuando corresponde, segregación, copias de respaldo, evaluación de proveedores y respuesta a incidentes. Ningún sistema es absolutamente invulnerable; el Usuario debe proteger sus credenciales y dispositivos.

14. Incidentes de seguridad

Tu Cambio gestionará los incidentes conforme a sus procedimientos y a la legislación aplicable. Cuando corresponda, notificará a los titulares y autoridades competentes, indicando la naturaleza del incidente, los datos afectados, las medidas adoptadas y recomendaciones de protección.

15. Derechos de los titulares

El titular puede ejercer los derechos de acceso, información, rectificación, actualización, eliminación o bloqueo cuando procedan, y revocar consentimientos sin efecto retroactivo. Desde la entrada en vigencia

de la Ley N° 21.719 se aplicarán además los derechos y procedimientos que ella establezca, incluidos oposición, portabilidad o suspensión cuando correspondan.

Las solicitudes deben enviarse a contacto@tucambio.app, indicando nombre, RUT, derecho ejercido, descripción de la solicitud y antecedentes razonables para verificar identidad. Tu Cambio responderá dentro de los plazos legales.

16. Marketing y preferencias

Tu Cambio puede enviar comunicaciones comerciales cuando exista consentimiento o habilitación legal. Cada comunicación incluirá un mecanismo para solicitar la baja. Los avisos contractuales, de seguridad, cumplimiento u operación no se consideran marketing y podrán enviarse mientras exista una relación o obligación pendiente.

17. Datos de terceros

Si el Usuario entrega datos de otra persona, declara contar con una base legítima y haberle informado el tratamiento. Tu Cambio puede contactar o verificar a pagadores, beneficiarios, representantes u otras personas vinculadas a una operación.

18. Menores de edad

Los servicios no están dirigidos a menores de 18 años. Si Tu Cambio detecta datos de un menor recopilados sin base válida, adoptará medidas para eliminarlos o bloquearlos, salvo obligación legal de conservación.

19. Cookies y tecnologías similares

El Sitio Web utiliza cookies y tecnologías similares conforme a la Política de Cookies. Las tecnologías no esenciales se utilizarán de acuerdo con las preferencias del Usuario y la normativa aplicable.

20. Modificaciones

Tu Cambio puede actualizar esta Política por cambios legales, de producto, proveedores o prácticas de tratamiento. Las modificaciones materiales serán comunicadas por medios razonables. La versión vigente y su fecha estarán disponibles en el Sitio Web.

21. Contacto

Correo de privacidad	contacto@tucambio.app
Teléfono	+56 9 6510 9010
Domicilio	Guardia Vieja 2020, oficina 403, Providencia, Santiago, Chile