

Política de Privacidad – eCustomer

1. Introducción y alcance

Esta Política de Privacidad explica cómo eCustomer recopila, usa, comparte y protege los datos personales de las personas con las que interactúa por WhatsApp, por teléfono y en sus plataformas digitales.

Aplica a:

- Personas que reciben o responden mensajes de WhatsApp enviados por eCustomer, directamente o en nombre de sus clientes (en adelante, los "mandantes").
- Personas contactadas por los call centers que trabajan con eCustomer.
- Visitantes del sitio web <http://e-customer.cl>.

Cubre nuestros servicios de marketing y ventas por WhatsApp, atención y postventa, procesos de bienvenida y retención, auditoría de calidad de llamadas y reportería.

2. Responsable del tratamiento

El titular de esta política es CV Servicios de Fidelización SpA, que opera la marca eCustomer (en adelante, "eCustomer", "nosotros").

Dato	Detalle
Razón social	CV Servicios de Fidelización SpA
RUT	77385474-2
Domicilio	ANTONIO BELLET 193 OF 302 3P PROVIDENCIA, Chile
Correo de privacidad	privacidad@e-customer.cl
Sitio web	www.e-customer.cl

Cuando enviamos mensajes o realizamos gestiones por encargo de un mandante, el mandante es el responsable de los datos y eCustomer actúa como encargado del tratamiento, siguiendo sus instrucciones. En los demás casos, eCustomer es el responsable.

3. Datos personales que recopilamos

Recopilamos solo los datos necesarios para las finalidades descritas en esta política:

- **Datos de identificación y contacto:** nombre, número de teléfono, RUT, correo electrónico y comuna o ciudad.
- **Datos de la interacción por WhatsApp:** contenido de los mensajes enviados y recibidos, fecha y hora, estado de entrega y lectura, respuestas a plantillas y solicitudes de contacto telefónico.

- **Datos de llamadas:** grabaciones de audio de llamadas de venta, atención o seguimiento, y su transcripción.
- **Datos de campaña y resultado comercial:** campaña a la que pertenece el contacto, producto ofrecido, resultado de la gestión (por ejemplo, venta realizada, rechazo, solicitud de llamada) y motivo de no venta.
- **Datos técnicos:** identificadores de mensajes, registros de actividad y datos de navegación del sitio web (dirección IP, tipo de dispositivo y navegador).

No solicitamos por WhatsApp números completos de tarjetas de pago, números de cuentas financieras ni documentos de identidad completos, y pedimos a las personas que no los envíen por ese canal.

4. Cómo recopilamos los datos

Obtenemos datos personales por estas vías:

- **Directamente de la persona**, cuando responde un mensaje de WhatsApp, acepta recibir comunicaciones, solicita una llamada o completa un formulario.
- **Desde nuestros mandantes**, que nos entregan bases de contactos con autorización para que gestionemos campañas en su nombre.
- **Desde los call centers** que atienden las llamadas y nos informan el resultado de cada gestión.
- **Automáticamente**, a través de los registros de la plataforma de mensajería y del sitio web.

5. Finalidades y uso de los datos

Usamos los datos personales solo para estas finalidades:

- Enviar mensajes informativos, comerciales y de atención por WhatsApp a personas que dieron su consentimiento.
- Gestionar solicitudes de contacto, ventas, procesos de bienvenida, retención y postventa.
- Auditar la calidad de las llamadas y de la gestión comercial, y capacitar a los equipos de atención.
- Elaborar reportes y métricas de desempeño para nuestros mandantes, sin identificar a las personas más allá de lo necesario.
- Cumplir obligaciones legales y contractuales, y atender reclamos.
- Mantener la seguridad de la plataforma y prevenir fraudes o usos indebidos.

No vendemos datos personales ni los usamos para fines distintos de los informados.

6. Uso de WhatsApp Business Platform y Meta

Enviamos mensajes por la API de WhatsApp Business Platform de Meta y cumplimos la Política de Mensajería de WhatsApp Business y los Términos de WhatsApp Business.

- **Consentimiento previo (opt-in):** solo enviamos mensajes iniciados por la empresa a personas que aceptaron recibirlos y que nos entregaron su número para ese fin. Conservamos el registro de ese consentimiento.
- **Plantillas:** los mensajes iniciados por la empresa fuera de la ventana de 24 horas usan plantillas aprobadas por WhatsApp.
- **Baja inmediata (opt-out):** cualquier persona puede dejar de recibir mensajes respondiendo "BAJA" o "STOP", o bloqueando el número. Procesamos la solicitud de inmediato y no volvemos a contactar a esa persona por ese canal.
- **Rol de Meta:** los mensajes viajan y se almacenan temporalmente en la infraestructura de WhatsApp y Meta, que trata los datos conforme a su propia política de privacidad y a los términos de WhatsApp Business. Recomendamos revisarlas en [whatsapp.com/legal](https://www.whatsapp.com/legal).
- **Contenido prohibido:** no enviamos spam ni contenido que infrinja la política de comercio de WhatsApp.

7. Base legal y consentimiento

Tratamos los datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y, desde su entrada en vigencia el 1 de diciembre de 2026, a la Ley N° 21.719 sobre protección de datos personales.

Nuestras bases de licitud son:

- **Consentimiento** de la persona, especialmente para enviar comunicaciones por WhatsApp. Puede retirarlo en cualquier momento, sin efecto retroactivo.
- **Ejecución de un contrato o medidas precontractuales** solicitadas por la persona, como una cotización o una venta.
- **Cumplimiento de obligaciones legales.**
- **Interés legítimo**, cuando corresponda y sin afectar los derechos de las personas, por ejemplo para auditar la calidad del servicio y prevenir fraudes.

8. Con quién compartimos los datos

Compartimos datos personales solo cuando es necesario para prestar el servicio o cumplir la ley:

- **Mandantes**, para quienes gestionamos la campaña o el servicio.
- **Call centers asociados**, que atienden las llamadas y están obligados a mantener confidencialidad.
- **Proveedores tecnológicos**, como servicios de mensajería, alojamiento en la nube, bases de datos, análisis y reportería, que tratan los datos solo por nuestro encargo.
- **WhatsApp y Meta**, como proveedor de la plataforma de mensajería (ver sección 6).
- **Autoridades**, cuando una ley o una orden judicial lo exija.

Exigimos a nuestros proveedores medidas de seguridad y confidencialidad equivalentes a las de esta política.

9. Transferencias internacionales de datos

Algunos proveedores, incluidos Meta y servicios de nube, pueden tratar o almacenar datos en servidores fuera de Chile. Cuando ocurre, exigimos garantías adecuadas, como cláusulas contractuales y medidas de seguridad, y limitamos la transferencia a los datos estrictamente necesarios.

10. Conservación y eliminación de datos

Conservamos los datos solo el tiempo necesario para las finalidades informadas y para cumplir obligaciones legales.

Tipo de dato	Plazo de conservación
Datos de contacto y de campaña	[24 meses] desde la última interacción
Mensajes de WhatsApp	[12 meses] desde su envío o recepción
Grabaciones de llamadas y transcripciones	[12 meses] desde la llamada
Registro de consentimientos y bajas	Mientras exista la relación y por el plazo de prescripción legal

Vencido el plazo, eliminamos los datos o los anonimizamos de forma irreversible. Los mandantes pueden instruirnos plazos distintos por contrato.

11. Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación:

- Cifrado de las comunicaciones y control de acceso por perfil, con autenticación en dos pasos para el personal.
- Acceso limitado a quienes lo necesitan para su trabajo, y acuerdos de confidencialidad con empleados y proveedores.
- Registros de actividad y respaldos periódicos.
- Procedimiento de respuesta a incidentes, que incluye notificar a las personas afectadas y a la autoridad cuando la ley lo exija.

12. Derechos de las personas y baja de mensajes

Toda persona puede ejercer sus derechos sobre sus datos personales:

- **Acceso:** saber qué datos tratamos y con qué fin.
- **Rectificación:** corregir datos inexactos o incompletos.
- **Supresión:** pedir la eliminación de sus datos.
- **Oposición y bloqueo:** oponerse a ciertos usos o pedir la suspensión del tratamiento.
- **Portabilidad:** recibir sus datos en un formato estructurado, en los casos que la ley lo permita.
- **Retiro del consentimiento:** en cualquier momento, sin costo.

Cómo ejercerlos: escriba a privacidad@e-customer.cl indicando su nombre, su número de teléfono y el derecho que desea ejercer. Respondemos dentro de los plazos legales, que son de 30 días corridos.

Baja de mensajes de WhatsApp: responda "BAJA" o "STOP" a cualquier mensaje, o escríbanos al mismo correo. La baja se aplica de inmediato.

Si considera que no hemos respondido adecuadamente, puede acudir a la autoridad de protección de datos competente.

13. Inteligencia artificial y tratamiento automatizado

Usamos herramientas de inteligencia artificial para transcribir llamadas, evaluar la calidad de la gestión y apoyar la atención conversacional. Estas herramientas procesan los datos solo por nuestro encargo y bajo medidas de confidencialidad.

Las decisiones que afectan de forma significativa a una persona, como la aceptación o el rechazo de un servicio, no se toman únicamente de forma automatizada: siempre interviene una persona. Quien lo desee puede pedir información sobre estos tratamientos o la revisión humana de una decisión escribiendo a privacidad@e-customer.cl.

14. Menores de edad

Nuestros servicios están dirigidos a personas mayores de 18 años. No recopilamos de forma intencional datos de menores de edad. Si detectamos que hemos recibido datos de un menor sin la autorización de su representante legal, los eliminamos.

15. Cambios a esta política y contacto

Podemos actualizar esta política para reflejar cambios legales o de nuestros servicios. Publicaremos la versión vigente en <http://e-customer.cl/privacidad> con su fecha de actualización, y avisaremos de los cambios relevantes por los canales habituales.

Vigente desde: 01/01/2021

Contacto de privacidad: privacidad@e-customer.cl