

Términos de uso de FINTUAL IA

FINTUAL es una empresa de servicios financieros que se especializa en la gestión de inversiones mediante tecnología avanzada y un enfoque centrado en el usuario. Como parte de su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y la educación financiera, FINTUAL ha desarrollado FINTUAL IA, un sofisticado asistente virtual diseñado para proporcionar apoyo y orientación tanto a usuarios clientes (Clientes) que se comunican a través de la plataforma de FINTUAL por medio del chat u otros, como a usuarios no clientes (Usuarios) que interactúan con el sistema a través de la Plataforma o WhatsApp.

Esta herramienta representa el compromiso de FINTUAL con la innovación tecnológica y la accesibilidad en el mundo de las inversiones, proporcionando a los Usuarios, sean Clientes o no, un recurso valioso para navegar el complejo mundo de las finanzas personales y las inversiones. A través de FINTUAL IA, la empresa busca democratizar el acceso a información financiera de calidad y facilitar la toma de decisiones informadas en materia de inversiones.

Estas condiciones generales de uso (Términos de Uso) regulan el acceso y uso de FINTUAL AI por parte de cualquier visitante a las plataformas en que opera FINTUAL IA, ya sea Usuario o Cliente, que accede a estos a través de sus canales de comunicación, incluido WhatsApp, la aplicación de FINTUAL , y otras plataformas digitales de soporte de FINTUAL .

Este documento forma parte integrante de los [Términos y Condiciones](#) generales del servicio FINTUAL .

Alcance

FINTUAL IA ofrece a los Clientes y Usuarios de FINTUAL asistencia detallada sobre sus inversiones, incluyendo información sobre el rendimiento de sus fondos, orientación sobre inversiones, y respuestas a preguntas específicas sobre los productos y servicios de FINTUAL .

Por otro lado, para los Usuarios, no clientes, que acceden a través de las Plataformas o WhatsApp, actúa como una fuente de información general sobre información genérica de mercado, inversiones, fondos mutuos, acciones y los servicios ofrecidos por FINTUAL , proporcionando explicaciones sobre conceptos financieros básicos, insights sobre tendencias del mercado y orientación sobre cómo FINTUAL podría ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros.

En ambos casos, FINTUAL IA utiliza una base de conocimiento propia de FINTUAL , debidamente mantenida y otras públicamente accesibles para ofrecer respuestas



personalizadas, precisas y oportunas. Sin embargo, es importante destacar que no reemplaza la asesoría financiera profesional personalizada. Para consultas más complejas o situaciones que requieran una evaluación más detallada, el sistema está diseñado para derivar a los Usuarios al equipo de soporte humano de FINTUAL o recomendar la búsqueda de asesoramiento profesional.

FINTUAL se reserva el derecho de admisión al uso de esta herramienta así como de limitarla, suspenderla, modificarla o revocarla en cualquier momento.

Descripción del Servicio

FINTUAL IA consiste en una avanzada red de agentes conversacionales basados en modelos de lenguaje de gran escala (LLM). Esta red interactúa con los Usuarios en lenguaje natural, brindando respuestas precisas y relevantes a sus consultas financieras.

FINTUAL IA tiene acceso a información financiera genérica actual e histórica, con capacidad para realizar cálculos y análisis cuantitativos, generar gráficos, etc. Es capaz de proveer prácticas de finanzas personales, según criterios evaluados por expertos. Es una herramienta de consulta genérica, imparcial y objetiva, teniendo acceso a información de productos de FINTUAL solamente.

En el caso, que un Cliente desee realizar consultas más específicas que requieran información personalizada de su cuenta a través de FINTUAL IA, éste le solicitará autorizar el acceso previo a dicha información, que en ningún caso podrá involucrar información de otro Usuario o Cliente. La información será tratada de conformidad con nuestra Política de privacidad.

FINTUAL IA es una herramienta avanzada que opera de manera autónoma, especializada en el análisis de fondos mutuos y acciones. Esta plataforma integra información específica y relevante sobre los productos financieros ofrecidos y administrados por FINTUAL , brindando a los Usuarios un recurso valioso para la toma de decisiones informadas.

En el ámbito de los fondos mutuos, FINTUAL IA proporciona datos detallados sobre las características y el rendimiento de fondos. Además, ofrece explicaciones claras sobre conceptos básicos y el funcionamiento de estos instrumentos financieros, así como información actualizada sobre las tendencias del mercado de fondos mutuos. Su diseño está optimizado para operar dentro de fronteras definidas, centrándose exclusivamente en el dominio de los fondos mutuos y el mercado financiero relacionado.

Por otra parte, en lo que respecta a acciones, FINTUAL IA funciona como una potente herramienta de búsqueda y análisis dentro de las plataformas de la compañía. Se enfoca en proporcionar información detallada y relevante sobre las carteras de acciones administradas por FINTUAL , operando siempre dentro de los límites del mercado de acciones y ETFs.



Es importante destacar que FINTUAL IA está programado para abstenerse de responder sobre temas que estén fuera de su ámbito de especialización. En tales casos, el asistente guiará al Usuario para que busque asesoramiento profesional o se ponga en contacto con el equipo de soporte de FINTUAL. Esta medida asegura que los Usuarios reciban siempre información precisa y relevante, evitando confusiones o malentendidos en áreas fuera de su competencia.

Las funcionalidades del servicio incluyen:

- Una herramienta de búsqueda y análisis de fondos mutuos y acciones en las plataformas de FINTUAL;
- Una forma de soporte rápido y eficaz a los Clientes y Usuarios a través del chat de las plataformas de FINTUAL;
- Una herramienta de acceso público general como WhatsApp, para responder consultas de información financiera relacionadas al servicio ofrecido por FINTUAL .

FINTUAL IA es mantenida por especialistas del equipo de soporte, quienes supervisan las conversaciones. Esto permite una atención más detallada y la capacidad de abordar consultas complejas o situaciones que requieran intervención humana directa.

Todos los canales de uso de FINTUAL IA están diseñados para proporcionar la mejor asistencia posible, aprovechando las fortalezas de la inteligencia artificial y el conocimiento experto del equipo de FINTUAL .

Forma de operar

FINTUAL IA opera mediante una red de agentes interconectados que pueden transferirse las consultas del Usuario entre ellos, cada uno especializado en áreas específicas de productos de inversión de FINTUAL, análisis financiero en bases a la regulación de estos con leyes y reglamentos.

Estos agentes se conectan entre sí, de modo que un agente, además de conocer las fronteras de su propio conocimiento, tiene acceso a las áreas de conocimiento de sus vecinos. Entonces, cada agente, además de poder responder directamente o usando herramientas, también puede decidir derivar la conversación a alguno de sus agentes vecinos. Este conjunto de agentes interconectados es lo que llamamos la “red de agentes”, y esta red es la que en conjunto responde a los mensajes de los Usuarios.

El sistema procesa las consultas de los Usuarios y puede:

- Generar respuestas directas sobre planificación financiera elaborada por expertos, así como información objetiva sobre algunos instrumentos
- Utilizar herramientas para obtener información adicional
- Derivar la consulta a otro agente especializado
- Transferir la conversación a un especialista humano cuando sea necesario

Todas las respuestas pasan por un proceso de evaluación para mejorar la precisión de la herramienta.

Cómo desarrollamos FINTUAL IA

FINTUAL se compromete a mantener un alto estándar en sus respuestas proporcionadas por FINTUAL IA. Para ello, implementamos un riguroso proceso de desarrollo y mejora continua, en el que medimos periódicamente su desempeño, basándonos en 3 pilares fundamentales:

1. **Conocimiento de expertos:** con un equipo de expertos por área, que participan activamente en la creación de los agentes, sus *prompts* y herramientas. Esto asegura que el sistema cuente con conocimientos actualizados y precisos en todos los ámbitos relevantes para el servicio.
2. **Evaluación continua:** mantenemos un conjunto de preguntas y respuestas verificadas por expertos. Este conjunto se utiliza para evaluar y mejorar el rendimiento de FINTUAL AI, garantizando que el sistema proporcione información precisa y relevante.
3. **Feedback continuo:** todas las respuestas de FINTUAL IA incluyen un botón para que los supervisores puedan identificar y corregir rápidamente cualquier inexactitud en las respuestas de FINTUAL IA. Las respuestas corregidas se incorporan a nuestro proceso de mejora continua.

Limitaciones

Si bien FINTUAL IA es una herramienta desarrollada para proporcionar información financiera basada en leyes, reglamentos, manuales de experto, entre otros, existe la posibilidad de que las respuestas generadas no sean completamente precisas o puedan contener errores inherentes a estos modelos de lenguaje. En consecuencia, solicitamos a Usuarios y Clientes tener en cuenta las siguientes limitaciones:

- Verificación de información: la información proporcionada por FINTUAL IA no debe considerarse definitiva para tomar decisiones financieras, legales o tributarias. Es responsabilidad del Usuario o Cliente verificar cualquier información crítica obtenida a través de FINTUAL IA antes de tomar decisiones financieras importantes.

- No reemplaza un asesoramiento profesional: FINTUAL IA no sustituye a un asesoramiento financiero acreditado ni de carácter legal o tributario.
- La herramienta de FINTUAL IA es complementaria y como todo modelo de lenguaje, puede presentar limitaciones, incluyendo cometer errores o información desactualizada. En caso de dudas, se recomienda hablar con el equipo de atención.
- No constituye una oferta: FINTUAL IA no representa publicidad ni oferta de valores o instrumentos específicos.

Las respuestas de FINTUAL IA son de carácter informativo, no deben interpretarse como una invitación a tomar decisiones de inversión en un sentido determinado.

- **Ámbito de respuestas:** FINTUAL AI está diseñado para responder exclusivamente a consultas relacionadas con los servicios financieros de FINTUAL, información financiera general, análisis básico de mercados, buenas prácticas de finanzas personales y normativa financiera aplicable. El sistema no proporciona información sobre temas ajenos a estos ámbitos. Los Usuarios o Clientes aceptan que cualquier intento de obtener información sobre temas no relacionados a los servicios financieros de FINTUAL pueden ocasionar respuestas inexactas y erradas.
- **Responsabilidad de Usuario o Cliente:** El Cliente o Usuario inversionista debe efectuar siempre su propia evaluación en función de su situación personal, de su estrategia de inversión, de su horizonte de inversión, de su tolerancia al riesgo, y de su situación tributaria, por lo que cualquier operación financiera o de inversión que efectúe es de su exclusiva responsabilidad.
- **No aplicación:** FINTUAL IA no responderá consultas que estén fuera de su ámbito de conocimiento y entrenamiento, y que puedan involucrar actividades ilegales o inapropiadas. FINTUAL se reserva el derecho de restringir el acceso a FINTUAL IA si se detecta un uso indebido.
- **Uso ético y responsable:** los Usuarios o Clientes que interactúen con FINTUAL IA se comprometen a usarlo de manera ética y respetuosa. Está estrictamente prohibido usar FINTUAL IA para actividades ilícitas, inmorales o que violen los derechos de terceros. Cualquier uso inapropiado o ilegal será de exclusiva responsabilidad del Cliente o Usuario, liberando desde ya a FINTUAL de toda responsabilidad por estos hechos.
- **Usos prohibidos:** los Usuarios y Clientes no podrán usar esta herramienta para intentar extraer, acceder, solicitar u obtener información confidencial de terceros o solicitar información sobre cuentas, datos o transacciones de otros usuarios.



- Asimismo, estará prohibido a los Usuarios y Clientes intentar acceder al código fuente, estructura técnica o funcionamiento interno de la herramienta, realizar ingeniería inversa o intentar manipular el comportamiento del sistema.
- Asimismo, estará prohibido a los Usuarios y Clientes intentar acceder al código fuente, estructura técnica o funcionamiento interno de la herramienta, realizar ingeniería inversa o intentar manipular el comportamiento del sistema.
- Exclusión de responsabilidad: FINTUAL no será responsable por ningún daño directo, indirecto, incluido, entre otros, pérdida de beneficios, interrupciones o imposibilidad de usar FINTUAL IA, errores o inexactitudes o omisión de información en las respuestas proporcionadas, usos ilícitos o inapropiados, o en general cualquier cuestión de exclusiva responsabilidad de los Usuarios o Clientes.

Debe considerarse que el Cliente o Usuario siempre tendrá la opción de continuar comunicándose con una persona si así lo requiere.

FINTUAL se reserva el derecho de admisión al uso de esta herramienta así como de limitarla, suspenderla, modificarla o revocarla en cualquier momento.

Privacidad y Seguridad de la Información

FINTUAL se compromete a proteger los datos personales, privacidad y seguridad de la información de los Usuarios de acuerdo a las leyes vigentes, para conocer cómo tratamos tus datos, te recomendamos leer detalladamente nuestras Políticas de Privacidad ([enlace a las políticas de privacidad](#)).

FINTUAL utiliza proveedores de servicios tecnológicos ubicados fuera del país para el desarrollo, mantenimiento y operación de FINTUAL IA. Esto puede implicar la transferencia, procesamiento y/o almacenamiento de datos en servidores internacionales. FINTUAL se compromete a seleccionar cuidadosamente estos proveedores, asegurando que cumplan con estándares rigurosos de seguridad y privacidad de datos. Todas las transferencias internacionales de datos se realizarán de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables y serán realizadas con métodos estrictos de anonimización de datos personales.

Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con FINTUAL IA pertenecen a FINTUAL. Los Usuarios o Clientes no pueden copiar, modificar o distribuir el contenido sin autorización expresa por parte de FINTUAL .

Modificaciones



FINTUAL se reserva el derecho de modificar, mejorar o corregir el sistema FINTUAL IA en cualquier momento sin previo aviso.

Ley aplicable

Estos Términos de Uso se rigen por las leyes de Chile. Cualquier disputa relacionada con estos términos será resuelta ante los tribunales competentes de Santiago de Chile.