

# Términos y Condiciones de Uso de Fintual

## I. Definiciones

- Cuando nos referimos a FINTUAL SpA (en adelante, "FINTUAL"), se incluye por referencia a sus propietarios, directores, inversionistas, empleados o cualquier persona natural o jurídica relacionada. Dependiendo del contexto, FINTUAL puede también hacer referencia a los servicios, productos, sitio web, aplicación móvil, contenido o cualquier material que FINTUAL ofrezca o provea.
- Cuando nos referimos a la plataforma, nos referimos a [www.fintual.cl](http://www.fintual.cl), [www.fintual.com](http://www.fintual.com) o la aplicación móvil de FINTUAL, indistintamente (la "Plataforma").
- Cuando nos referimos a herramientas puestas a disposición, nos referimos a canales de comunicación entre el Cliente o Usuario y FINTUAL, ya sea a través de la aplicación móvil distribuida por FINTUAL y/o mensajería chat a través de whatsapp o aplicación móvil.
- Cuando nos referimos a Usuario o Cliente, nos referimos a ti, usted o Ud.

## II. Aceptación de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones contienen información importante acerca de los derechos y obligaciones de los Usuarios y Clientes cuando utilicen las Plataformas de FINTUAL.

Al usar o navegar por la Plataforma, al registrarte con una cuenta de Usuario en la Plataforma (la "Cuenta"), o usar cualquiera de los servicios o herramientas que FINTUAL pueda poner a disposición del Usuario en la Plataforma y/o herramientas puestas a disposición, el Usuario debe leer cuidadosamente los presentes Términos y Condiciones y si no estuviera de acuerdo, le recomendamos abstenerse de seguir usando la aplicación.

Al utilizar los servicios de FINTUAL, Plataformas y Herramientas puestas a disposición, el Usuario debe activar su cuenta y registrarse con su correo electrónico, rut y contraseña.

## III. Descripción de la Plataforma

La Plataforma corresponde a un medio a través del cual se ofrecen los servicios de automatización y optimización de inversiones construidas en base a los fondos y/o carteras administrados por Fintual Administradora General de Fondos S.A. (la "Administradora"), y en el cual el Usuario puede voluntariamente celebrar un contrato general de fondos, contrato de enrutamiento de órdenes y/o un contrato de administración de cartera ("ADC") con la Administradora, cada uno de los cuales regirá las relaciones del partícipe (el "Partícipe") y la Administradora en lo que se refiera a los



aportes y rescates de cuotas de fondos, en uno o más fondos mutuos administrados por la Administradora y/o a la administración de su cartera, según corresponda.

El Usuario acepta que FINTUAL pueda verse impedido de ofrecer los servicios de la Plataforma en todo momento.

Sin perjuicio de que la Plataforma está orientada para Usuarios Registrados de la República de Chile, dependiendo del país de residencia, se puede dar el caso que un Usuario no tenga la posibilidad de usar todas las funciones de la Plataforma. Es responsabilidad del Usuario respetar las reglamentaciones y leyes propias del país donde reside, o el país desde donde está accediendo a la Plataforma y servicios de FINTUAL.

#### **IV. Términos de Uso de FINTUAL IA**

FINTUAL pone a disposición de sus Usuarios y Clientes una herramienta de comunicación diseñada para facilitar la interacción y resolver dudas de manera eficiente. Esta herramienta incluye la aplicación móvil de FINTUAL, un servicio de mensajería a través de WhatsApp y un chat integrado en la Plataforma web de FINTUAL (FINTUAL IA).

FINTUAL IA es una herramienta avanzada que opera de manera autónoma, especializada en el análisis de fondos mutuos y acciones, que funciona mediante una red de agentes conversacionales basadas en modelos de lenguaje de gran escala (LLM). Esta herramienta está diseñada 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.

No obstante, lo anterior, cuando un Cliente o Usuario 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 no está diseñada para proporcionar asesoría financiera personalizada, ni ofrecer recomendaciones tributarias o contables, ni sustituir la interacción humana en servicios especializados, no debe considerarse como un sustituto de la asesoría financiera profesional o la toma de decisiones informada por parte del Usuario o Cliente.

#### **Limitaciones y condiciones de uso de FINTUAL IA:**

1. La información proporcionada por FINTUAL IA es de carácter informativo y no debe interpretarse como una invitación a tomar decisiones de inversión en un sentido determinado.

2. FINTUAL IA no sustituye el asesoramiento financiero profesional, legal o tributario. El Cliente o Usuario debe efectuar siempre su propia evaluación en función de su situación personal, estrategia de inversión, horizonte de inversión, tolerancia al riesgo y situación tributaria.
3. FINTUAL IA puede presentar limitaciones inherentes a estos modelos de lenguaje, incluyendo la posibilidad de errores o información desactualizada. En caso de dudas, se recomienda solicitar hablar con el equipo de atención.
4. FINTUAL IA no representa publicidad ni oferta de valores o instrumentos específicos.
5. FINTUAL IA está diseñado para responder exclusivamente a consultas relacionadas con los servicios financieros de FINTUAL. El sistema no proporciona información sobre temas ajenos a este ámbito. 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.
6. Los Usuarios o Clientes que interactúen con FINTUAL IA se comprometen a usarla de manera ética y respetuosa sin contrariar las normas y buenas costumbres.
7. FINTUAL IA no responderá consultas que estén fuera de su ámbito de conocimiento y entrenamiento, y que puedan involucrar actividades ilegales o inapropiadas.
8. 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 u omisión de información en las respuestas proporcionadas, usos ilícitos o inapropiados, o en general cualquier cuestión de responsabilidad exclusiva de los Usuarios o Clientes.

### **Está estrictamente prohibido usar FINTUAL IA para:**

- Actividades ilícitas o inapropiadas
- Intentar extraer, acceder u obtener información confidencial de terceros
- Solicitar información sobre cuentas, datos o transacciones de otros Usuarios y/o Clientes
- Acceder al código fuente, estructura técnica o funcionamiento interno de la herramienta
- Realizar ingeniería inversa o intentar manipular el comportamiento del sistema
- Realizar consultas que no tengan que ver con los servicios ofrecidos por FINTUAL

El objetivo principal de estas herramientas es complementar y facilitar la comunicación entre FINTUAL y sus Clientes, mejorando la accesibilidad y rapidez del servicio. Las herramientas digitales trabajan en conjunto con el equipo humano de FINTUAL, y para consultas complejas o que requieran atención personalizada, los Usuarios serán dirigidos a los canales de atención respectivos.

Todas las interacciones a través de estos canales están sujetas a las políticas de privacidad y seguridad de FINTUAL, velando así por la protección de los datos de los Usuarios y Clientes.



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.

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.

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

Para conocer más en detalle esta herramienta, leer([FINTUAL IA](#)).

## **V. Cuentas de Usuarios registrados**

Esta Plataforma está diseñada para el uso personal de los Usuarios, por lo que cualquier uso comercial que le dé a la misma es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Al registrarte como Usuario Registrado en la Plataforma, aceptas entregarnos información veraz, correcta y actualizada. Cualquier cambio en esta información es de responsabilidad del Usuario y por lo mismo solicitamos actualizarla regularmente, ya que es a través de ella como trataremos de contactar al Usuario por cualquier circunstancia que sea necesaria. Asimismo al registrarte como Usuario Registrado y verificar la Cuenta, deberás escoger una clave secreta de acceso a la misma, contraseña o password, siendo tú el único encargado de guardar la confidencialidad de la misma, y por lo tanto de la información de tu Cuenta.

## **VI. Riesgos en relación a inversiones y uso de la Plataforma o herramientas de FINTUAL**

La inversión en instrumentos financieros conlleva un riesgo significativo. Los precios de los mismos pueden variar con el paso del tiempo y por el acontecimiento de distintos hechos. Producto de estas variaciones en el precio, el valor de tus activos puede aumentar o disminuir en cualquier momento y sin previo aviso.

Al usar las herramientas puestas a disposición o la Plataforma asumes y declaras estar en conocimiento de que cualquier activo o divisa está sujeto a importantes cambios de valor, pudiendo incluso terminar con un valor igual a cero. Es decir, existe un riesgo inherente de pérdidas de dinero en virtud de la compra, venta o intercambio de bienes en el mercado, tanto real como virtual.

Es necesario señalar que es posible que haya otros riesgos no considerados o identificados en estos Términos y Condiciones, los cuales estás dispuesto a soportar,



liberando a FINTUAL de cualquier responsabilidad no contemplada en la regulación atinente a la Administradora sobre los mismos.

Por lo anterior y lo más importante, debes analizar cuidadosamente tu situación financiera y tu tolerancia al riesgo antes de operar con la Plataforma.

## **VII. Regulación financiera y autorregulación**

La Plataforma y herramientas o servicios están orientados a facilitar a los Usuarios y Clientes el análisis y decisión en la compra y venta o intercambio de activos o instrumentos financieros.

FINTUAL recomienda a sus Usuarios que, para decisiones financieras significativas, busquen asesoramiento profesional especializado adicional cuando sea necesario. Las herramientas proporcionadas son un complemento valioso de servicio al Cliente, pero no deben considerarse como un sustituto de la asesoría financiera profesional o la toma de decisiones informada por parte del Usuario.

## **VIII. Cierre y cuentas no verificadas**

Los Usuarios Registrados pueden terminar este acuerdo con FINTUAL, en cualquier momento, cumpliendo además cuando corresponda con lo estipulado en el contrato general de fondos con la Administradora, contrato de enrutamiento de órdenes y/o del contrato de ADC, de haberse celebrado.

Asimismo, aceptas y acuerdas que FINTUAL podrá, previo aviso, limitar, suspender o terminar el servicio y las Cuentas, prohibir el acceso a la Plataforma, su contenido, servicios y herramientas, restringir o remover el contenido almacenado, y tomar acciones técnicas y legales para mantener a los Usuarios Registrados fuera de la Plataforma si estima que estos están infringiendo los Términos y Condiciones siempre en forma acorde a lo establecido en la normativa atinente a FINTUAL en general, y la Administradora en particular.

A mayor abundamiento, FINTUAL podría, a su propia discreción, limitar el acceso a las Cuentas de Usuarios Registrados por alguna de las siguientes razones, las cuales se indican sólo a modo de ejemplo, si un Usuario Registrado:

- Intenta acceder sin autorización a la Plataforma o a la Cuenta de otro Usuario Registrado, o proveyendo ayuda asistencia a otros para que terceros lo hagan;
- Interfiere en aspectos de la seguridad de la Plataforma que limiten o protejan algún tipo de contenido;
- Incurre a criterio de FINTUAL en conductas o actos dolosos o fraudulentos;
- Usa la Plataforma para realizar actividades ilegales o ilícitas tales como el lavado de activos o dinero, financiamiento del terrorismo, u otras actividades criminales y/o contrarias a la ley.;
- Si durante su interacción con los colaboradores de FINTUAL en el servicio de soporte o por cualquier otro medio el Usuario emplea lenguaje ofensivo, abusivo, discriminatorio, amenazante o bien incurrir en conductas que puedan constituir acoso en virtud de la Ley N° 21.643;



- Incumple o contraviene los presentes Términos y Condiciones y las demás Políticas de FINTUAL;
- Paga indebidamente las transacciones realizadas a través de la Plataforma;
- Causa dificultades operacionales en la Plataforma;
- Si no pudiera verificarse la identidad del Usuario Registrado o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea; o
- Ante el requerimiento de alguna agencia gubernamental, tales como Carabineros de Chile, Unidad de Análisis Financiero, Policía de Investigaciones, Tribunales de Justicia, etc., si la misma se ajusta a las respectivas normas legales y/o procedimentales que sean aplicables.

Asimismo, FINTUAL se reserva expresamente el derecho a cancelar y/o cerrar Cuentas que no hayan podido ser verificadas satisfactoriamente por FINTUAL ("Cuentas No Verificadas" o "Cuentas No Suficientemente Verificadas").

## **IX. Disponibilidad de la Plataforma o herramientas**

Aceptas y acuerdas que FINTUAL no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdidas al Usuario Registrado causados por fallas, interrupciones o errores en el sistema, en el servidor, en Internet o en la Plataforma o herramientas, salvo en el caso de incumplimientos legales o regulatorios de FINTUAL en este sentido. FINTUAL no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma o herramientas. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, mantenciones o por cualquier otra circunstancia ajena a FINTUAL; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, y se aplicarán medidas de contingencia en base a lo establecido en la normativa vigente.

FINTUAL realizará los esfuerzos razonables para mantener la Plataforma y herramientas libre de virus, malware u otros similares, sin embargo, reconocen y declaran que el acceso a la Plataforma o herramientas lo efectúas por tu cuenta y riesgo.

Además, aceptas y te haces responsable de los daños y perjuicios provenientes del uso que realices del Sitio para fines contrarios a la leyes, las buenas costumbres, el orden público y la legislación vigente, liberando de cualquier responsabilidad a FINTUAL, sus directores, empleados y representantes.

## **X. Usos Prohibidos**

El Usuario se compromete a usar las Plataformas y las herramientas de FINTUAL con fines lícitos, no enviar, cargar, distribuir o introducir cualquier material o información que pueda ser ilegal o fraudulento, dañino, amenazador u ofensivo.

Está prohibido utilizar la Plataforma o herramientas con el objeto de bloquear acceso, perjudicar o dañar a FINTUAL.

Está prohibido subir a las Plataformas de FINTUAL archivos que contengan virus, troyanos, malware, entre otros.

Está prohibido intentar obtener acceso no autorizado a cuentas de FINTUAL, sistemas o redes informáticas de cualquier otro Usuario.



La vulneración a estas obligaciones habilitará a FINTUAL a iniciar las acciones legales que correspondan de acuerdo a la legislación chilena, especialmente las dispuestas en la Ley N° 19.223 que tipifica los delitos informáticos.

## **XI. Derecho de uso limitado**

A menos que se exprese lo contrario, cualquier herramienta puesta en disposición por FINTUAL o material obtenido y entregado a través de esta Plataforma es de propiedad de FINTUAL y está protegido por derechos de autor, copyright, derechos de marca y otras leyes internacionales que son aplicables. El Usuario puede revisar, imprimir y/o descargar copias del material en la Plataforma para fines exclusivamente personales, informativos y de usos no-comerciales.

La marca y logo FINTUAL usados en la Plataforma o herramientas ("Marca Comercial") son propiedad de FINTUAL y sus respectivos dueños. El software, textos, informes, reportes, imágenes, gráficos, información, precios, intercambios, videos y audios utilizados en la Plataforma o herramienta puesta en disposición (el "Material") son asimismo propiedad de FINTUAL, a menos que se indique expresamente lo contrario. La Marca Comercial y el Material no deben ser copiados, reproducidos, modificados, republicados, cargados, posteados, transmitidos, descompuestos (scrapped), coleccionados o distribuidos de manera comercial, sea automatizada o manualmente. El uso de cualquier material en otra Plataforma o red de computadores, para cualquier fin ajeno al propio del Sitio de FINTUAL, queda estrictamente prohibido; cualquier uso sin autorización significará una violación de los derechos de autor, copyright, derechos de marca y otras leyes internacionales que son aplicables, pudiendo resultar en penas civiles o criminales.

## **XII. APIs**

El Usuario acepta que FINTUAL se reserve el derecho de darle acceso a algunas personas (jurídicas o naturales) para acceder de manera programática a información específica a través de nuestras APIs (por sus siglas en inglés, Application Programming Interface).

## **XIII. Plataformas externas**

FINTUAL no se hace responsable de ninguna manera de las Plataformas externas o de terceros a los que puedas acceder desde la Plataforma. A este respecto, ocasionalmente la Plataforma o herramienta pueden hacer referencia o tener links a otras Plataformas o sitios web externos ("Plataformas Externas"). FINTUAL no controla estas Plataformas Externas o la información contenida en ellas, por lo que no se hace responsable de su interacción con los mismos, ni tampoco le sugerimos que acceda o utilice los mismos.

A mayor abundamiento, las Plataformas Externas tienen políticas y términos de uso distintos e independientes a los de la Plataforma, por lo que su acceso y uso es muy diferente a lo que pueda resultar en esta Plataforma, sugerimos al Usuario que revise las políticas, reglas, términos y regulación de cada Plataforma Externa que visite. Es tu responsabilidad tomar las precauciones necesarias para asegurar que todo el acceso o



uso de dichas Plataformas Externas esté libre de virus, worms (gusanos), Troyanos y otros elementos de naturaleza destructiva.

#### **XIV. Indemnización**

El Usuario Registrado indemnizará, mantendrá indemne y defenderá a FINTUAL, sus filiales, empresas relacionadas y controladoras, y a sus respectivos directores, gerentes, administradores y empleados, por cualquier acción, reclamo o demanda de otros Usuarios Registrados o terceros por sus actividades en la Plataforma, herramientas o por su propio incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones y demás Políticas que se entienden parte integrante de los presentes Términos o por la violación de cualesquiera leyes o derechos de terceros, incluyendo los honorarios de abogados en una cantidad razonable.

#### **XV. Responsabilidad**

Si no podemos entregar el servicio descrito en estos Términos y Condiciones por razones ajenas a nuestro control, incluyendo pero no limitado a eventos o factores de caso fortuito, fuerza mayor, cambios regulatorios, cambios de ley, sanciones o la indisponibilidad de servicios que dependan de terceros y/o proveedores, no nos hacemos responsables ante los Usuarios respecto a los servicios ofrecidos bajo este acuerdo y por el período que dure dicho evento o factor, sin perjuicio de lo establecido en la regulación pertinente en cuanto a la Administradora.

FINTUAL no será responsable por daños, pérdidas o perjuicios sufridos por el Usuario que resulten del acceso, uso o imposibilidad de usar las Plataformas o herramientas o de cualquier violación de seguridad asociada a la través de internet, salvo que dichos daños, perdidas o perjuicios sean directamente imputables a un incumplimiento por parte de esta. No obstante, lo anterior, FINTUAL no tendrá responsabilidad por lucro cesante, daño moral, perjuicios o daños indirectos.

#### **XVI. Modificaciones de estos términos**

FINTUAL se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los Usuarios serán debidamente notificados de cualquier cambio a través de su Cuenta. Al ser notificados, es responsabilidad de los Usuarios revisar los cambios en los Términos.

#### **XVII. Privacidad de la información**

Para utilizar los servicios ofrecidos por FINTUAL, los Usuarios Registrados deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios electrónicos que mantienen estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad



de los Datos Personales y casos en los que será revelada la información personal, se puede consultar nuestras [Políticas de Privacidad](#).

## **XVIII. Divisibilidad**

Si cualquier término o disposición contenido en los presentes Términos y Condiciones o su aplicación a una persona o circunstancia fuere declarada inválida o inexigible, el resto del mismo, o la aplicación del mismo a cualquier persona o circunstancia, fuera de aquellas respecto de los cuales es tenido como inválido, no se verá afectado con ello y será válido y exigible en la medida más amplia permitida por la Ley, y FINTUAL y Usted convendrán en sustituir ese término o disposición con otros términos y disposiciones que, en la medida permitida por la ley, permita a las partes obtener el beneficio del término o disposición así tenido como inválido o inexigible.

## **XIX. 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.

## **XX. Contacto**

Si tienes alguna duda, reclamo, comentario o sugerencia respecto a estos Términos y Condiciones, tus derechos y obligaciones de Usuario desprendidos de estos Términos y/o el uso de la Plataforma o herramienta puesta a disposición por FINTUAL y sus servicios o tu Cuenta de Usuario, te solicitamos contactarnos a [contacto@fintual.com](mailto:contacto@fintual.com).