

Arrow Capital SpA

Identificación de Canales de Prestación del Servicio e Información al Cliente

Documento descriptivo de los medios habilitados para contacto, prestación del servicio y acceso a información.

RUT	78.299.685-1
Representante legal	Alfonso Olmos Palacios
Fecha de vigencia	09-04-2026
Datos de contacto	alfonso.olmos@arrowcapital.cl +56 9 6618 9032

1. Finalidad del documento

El presente documento identifica los canales por los cuales Arrow Capital SpA se relaciona con clientes, potenciales clientes y terceros, así como la forma en que la información del servicio se pone a disposición de ellos. Su objetivo es dar transparencia respecto de dónde se encuentra la información relevante, cómo se produce la comunicación y qué medios son considerados formales para efectos de registro y trazabilidad.

2. Canales habilitados

Canal	Uso principal	Carácter del canal	Registro o evidencia
Sitio web institucional	Información general del servicio, antecedentes del prestador, políticas y contacto.	Público e informativo	Contenido publicado y capturas/versiones del sitio
Correo electrónico corporativo	Intercambio formal con clientes, envío de antecedentes, recomendaciones y respuestas.	Formal	Correos enviados y recibidos
Teléfono corporativo	Coordinación y contacto directo.	Complementario	Registro básico en agenda o minuta cuando corresponda
Reuniones presenciales o remotas	Explicación de servicio, levantamiento de perfil, entrega de recomendaciones y seguimiento.	Formal cuando se documenta	Minuta, correo de confirmación o documento enviado posteriormente
WhatsApp u otros medios	Coordinación práctica o	Complementario, no	Captura o confirmación

Canal	Uso principal	Carácter del canal	Registro o evidencia
de mensajería	mensajes breves.	preferente para documentos críticos	posterior por correo cuando corresponda

3. Regla de formalidad y coherencia

Para efectos de trazabilidad, se privilegiará el correo electrónico corporativo y la documentación escrita. Cuando una interacción relevante ocurra por teléfono, videollamada o mensajería, se procurará dejar constancia posterior mediante correo, minuta o respaldo equivalente. Esto permite demostrar de forma razonable qué información fue entregada, en qué fecha y bajo qué supuestos.

4. Información disponible al cliente y público

- Identificación del prestador: razón social, RUT, domicilio, representante legal y contacto.
- Descripción del servicio y alcance del servicio de asesoría de inversión.
- Información al cliente, riesgos generales y advertencias relevantes.
- Forma general de remuneración y política de conflictos de interés.
- Situación regulatoria y documentos de apoyo publicados en el sitio web.

5. Acceso a información individual del cliente

La información específica de cada cliente no se publica en el sitio web. El acceso a antecedentes individuales se gestiona por canales formales, especialmente correo electrónico corporativo y reuniones. Las solicitudes de acceso, corrección o aclaración se atienden caso a caso, resguardando la confidencialidad y verificando la identidad del solicitante cuando corresponda.

6. Segmentación y destinatarios del servicio

El servicio se dirige a clientes determinados que contactan a la sociedad o con quienes la sociedad establece una relación comercial específica. La información pública del sitio web tiene carácter general e informativo. La recomendación concreta, en cambio, se emite en función de los antecedentes del cliente y no debe entenderse extendida a personas indeterminadas sin dicho contexto.

7. Medidas de seguridad y control del canal

- Uso de cuentas corporativas para comunicaciones formales.
- Respaldo básico de correos y documentos relevantes.
- Restricción razonable de acceso a archivos del cliente.
- Actualización de contenido web cuando exista cambio material de políticas o datos de contacto.

8. Datos de contacto vigentes

Correo electrónico: alfonso.olmos@arrowcapital.cl. Teléfono: +56 9 6618 9032. Domicilio: Castellón 22, Oficina 1701, Concepción, Chile. Estos datos deben coincidir con la información publicada en el sitio web y con los demás documentos corporativos.