

AFP **Capital**

Una empresa **SURA** 

Política de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital

AFP CAPITAL

 Una empresa 	Línea	N°	Política
	CA	1222	Política de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital

INTRODUCCION

La privacidad y seguridad de los datos es una de las principales preocupaciones de AFP Capital, por lo que creemos necesario que nuestros afiliados estén enterados respecto de qué información se recopila en el sitio web <https://www.afpcapital.cl/> y sobre el tratamiento de la información que eventualmente nos entreguen.

Por otra parte, contar con una declaración sobre la capacidad de las transacciones que soporta el sitio web nos permitirá entregar un mejor servicio e informar o alertar a los afiliados sobre el funcionamiento y operatividad del sitio, en especial en periodos de alta demanda, con el fin de mantener la continuidad del negocio.

OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo dejar establecido y dar cumplimiento a la normativa vigente, según lo instruido por la Superintendencia de Pensiones en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones en su Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Letra B Estándares según Canales de Servicio en Capítulo IV. Servicios por Internet. Además de establecer los lineamientos asociados a la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes en el sitio web de la AFP, tanto en el sitio público, como en el sitio privado.

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)


Una empresa 

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

ALCANCE

La presente política tiene un alcance para la Administradora de Fondos de Pensiones Capital y sus afiliados.

POLÍTICA

I Términos y Condiciones Generales

a) El sitio web de AFP Capital está dividido en 2 partes:

1. Un sitio público, que contiene información de carácter general al que cualquier usuario podrá acceder sin necesidad de identificarse como cliente (cualquier usuario de Internet); en este portal público se puede encontrar toda la información referente a gobierno corporativo, responsabilidad corporativa, historia, directorio, estados financieros y política de inversión, así como información previsional, productos, modalidades de pensión, rentabilidad y multifondos, entre otras.

2. Para los afiliados existe un sitio privado, el que cuenta con los términos de uso o condiciones generales que definen sus políticas y prácticas de privacidad, las que acogen las normas legales y reglamentarias vigentes en Chile (Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones en Libro V, Título III, Letra B, y la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales, entre otras.)

A este sitio los clientes pueden ingresar con la clave de acceso que se genera al momento de la afiliación. En el sitio los clientes encontrarán toda la información detallada de sus cuentas y saldos, podrán a su vez emitir certificados, realizar cambios de fondo, giros de sus productos voluntarios, actualizar antecedentes, entre otras acciones. Cabe mencionar que, para efectos de transaccionar en el entorno del sitio privado, el cliente debe disponer de una segunda clave, la cual puede ser una Clave Dinámica enviada vía SMS o correo electrónico a los datos de contactabilidad registrados por el afiliado, o bien a través de la denominada Clave de Seguridad, que cuenta con altos estándares de seguridad.

b) Información Recopilada:

- Uso de cookies: las cookies propias y de terceros son utilizadas para recopilar información estadística del uso de nuestro sitio web y mejorar nuestros servicios para los usuarios.
- AFP Capital podría utilizar cookies cuando un usuario navega por los sitios y páginas bajo el dominio de <https://www.afpcapital.cl/>.
- Las cookies se asocian únicamente con el navegador de un computador sin proporcionar a AFP Capital datos privados (como el nombre, apellido y RUT) del usuario que hace uso del sitio web. Las cookies permiten conocer la cantidad de personas que visitan el sitio, dirección IP del usuario,

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **SURA**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

páginas visitadas, dominios desde los que acceden los visitantes y tecnologías utilizadas. Estos datos se recopilan con el único objeto de medir cómo los clientes usan el sitio web y tomar medidas para mejorar su rendimiento y seguridad.

- Administración de cookies: todos los usuarios pueden administrar el uso de cookies, configurando las preferencias en su navegador, para ser alertado en pantalla de la recepción de cookies y/o impedir su instalación, sin que esto afecte el ingreso a <https://www.afpcapital.cl/>.
- Las cookies que utiliza el sitio de <https://www.afpcapital.cl/> pueden ser usadas directamente por AFP Capital o por empresas que presten servicios a ésta y que las requieran para segmentar publicidad, visibilizar contenidos en el tiempo o definir número de veces de aparición.

II.- Derechos de propiedad

Las páginas, pantallas del sitio, logos y las marcas son junto al contenido de la web, propiedad de AFP Capital, quien declara expresamente conservarlo, en el más amplio sentido, incluida la información contenida en el sitio web y el Copyright sobre el material gráfico, los textos, los objetos digitales, las aplicaciones, los diseños y los hipervínculos del sitio, y se encuentran debidamente registradas ante las autoridades competentes y protegidas por la Ley 17.336 sobre Propiedad Intelectual y por los Tratados Internacionales ratificados por Chile. En ningún caso se podrá hacer uso de alguno de ellos sin la expresa autorización de la Compañía.

La información, imágenes y contenidos gráficos en este sitio están destinados exclusivamente al uso personal del usuario y no se podrán copiar, modificar, reproducir, total o parcialmente, vender, publicar ni distribuir con fines comerciales, y de ninguna otra forma sin el consentimiento previo y expreso de AFP Capital.

El usuario sólo podrá utilizar la información entregada por el sitio web para su uso personal y no comercial y, en consecuencia, le queda prohibido comercializar en cualquier forma o cualquier contenido la totalidad o parte de dicha información.

a) Responsabilidad

AFP Capital procura que la información contenida en su sitio web sea completa, exacta y actualizada. En ese marco, realiza las acciones correspondientes que permitan asegurar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información.

Toda la información que se proporcione a través del sitio web es concordante con la definida por la normativa vigente. En tal sentido, AFP Capital adoptará las medidas que sean necesarias para otorgar acceso y disponibilidad permanente del servicio y que las transacciones o comunicaciones que se efectúen por el sitio web se realicen de manera segura y confidencial, mitigando riesgos de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **sura**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

AFP Capital no será responsable en ninguna circunstancia por eventuales daños y/o perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado e indebido, por razones técnicas o fuerza mayor, así como por interrupciones, demoras, virus o fallas del sistema o que sean derivados de errores o inexactitudes involuntarias de la información contenida en él. AFP Capital se reserva el derecho de corregir inexactitudes o errores, o hacer cualquier tipo de otros cambios sin necesidad de aviso previo.

La información contenida en el sitio público tiene carácter meramente informativo sobre productos y sus servicios y se habilita a disposición del público en general sin que esto implique ninguna garantía de comercialización ni represente de manera alguna una restricción para AFP Capital.

AFP Capital, a través de sus Políticas de Privacidad y Seguridad, asegura la confidencialidad y protección de datos de carácter personal de los usuarios, para lo cual se somete íntegramente a lo dispuesto por la legislación chilena y, especialmente, a lo indicado en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal.

AFP Capital pone a disposición de los usuarios sitios de interés (enlaces externos) cuya información, comunicados, políticas, etc., son de exclusiva responsabilidad de quien las publica, por lo que AFP Capital no se hace responsable por la información proporcionada por terceros y reproducida en otros sitios web como lo son por ejemplo las notas de prensa.

AFP Capital podría modificar esta declaración de privacidad en cualquier momento. Si realiza cambios sustanciales en la forma de uso se notificará mediante la publicación de un documento en el sitio web <https://www.afpcapital.cl/>.

b) Responsabilidad de los usuarios del sitio web

Todo usuario será legalmente responsable de las siguientes conductas:

- Uso incorrecto del sitio o de la información que contenga;
- Uso con fines o efectos ilícitos del sitio, sus servicios o de la información que contenga;
- Causar inutilización, demora, deterioro o daño al sitio, sus servicios o de la información que contenga;
- Reproducción, total o parcial, comercialización, distribución, publicación o modificación no autorizada de información;
- Falsedad en declaraciones personales proporcionadas a la Compañía a través del sitio.
- Garantizar que los datos entregados a AFP Capital son veraces y él mismo es responsable de comunicar cualquier modificación y/o eliminación de esta.
- Uso responsable y adecuada protección sobre claves de acceso vía Internet a su información, dispuesta en el sitio web de AFP Capital.
- Cualquier otra que sobrevenga y sea contraria a la regulación vigente.

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **SURA**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

- Tener precaución con respecto al uso de sus datos personales, esto previene la suplantación de identidad.

III. Acceso y uso del sitio web privado

Al sitio privado de AFP Capital los afiliados pueden ingresar con una clave de 6 dígitos que se genera al momento de la afiliación. Dicha clave también se puede obtener en todos los canales de atención de afiliados y modificar directamente en el sitio web de AFP Capital, APP Mi AFP Capital o máquinas de Autoservicios en sucursales. Esta clave es para conocimiento exclusivo del cliente y éste debe abstenerse, bajo toda circunstancia, de entregarla a cualquier tercero. En este sitio los clientes encontrarán información detallada de sus cuentas y saldos, podrán a su vez emitir certificados, realizar cambios de fondo, giros de sus productos voluntarios, actualizar antecedentes, entre otras acciones. Cualquier operación que involucre movimientos de fondos, transacciones privadas o traspasos realizados en el sitio de AFP Capital, se realizará mediante una Clave de Seguridad (clave alfanumérica de ocho dígitos) que es única e intransferible por cliente y que cumple con las políticas de seguridad de esta Administradora y las mejores prácticas de seguridad, o bien, a través de una clave dinámica enviada al afiliado vía SMS o correo electrónico previamente registrado. Esta clave es un sistema seguro y confidencial que garantiza las operaciones a través de un sistema codificado y encriptado, de acuerdo con lo indicado en la norma.

La información contenida en este sitio es almacenada en los sistemas de AFP Capital, lo que nos permite dar un tratamiento con estrictos controles de protección de seguridad que impidan el acceso no autorizado o uso indebido de la información.

Este servicio está sujeto a las normas legales y reglamentos generales y especiales, a los términos, estipulaciones y declaraciones consignadas en estas condiciones generales de servicios, y se entiende que todos los clientes que ingresan al sitio web, por este solo hecho y por el uso que hagan del mismo, las conocen y aceptan sin limitación de ninguna especie.

AFP Capital, asegura el carácter confidencial de los datos de nuestros afiliados, por lo que garantiza que no se transferirán a terceros sin una autorización expresa del afiliado, o que sean requeridos por un Tribunal de Justicia o una autoridad administrativa competente (Superintendencia de Pensiones - SP), o en los demás casos que autorice la Ley.

Toda transacción que amerite un tratamiento seguro y confiable que se efectúe entre el afiliado y su sitio web, se hará mediante comunicación SSL (Secure Socket Layer), a través del cual la información transmitida viaja en forma encriptada y está garantizada a través del certificado digital de seguridad otorgado por GlobalSign, entidad certificadora de confianza.

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **SURA**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

En particular, se considera que no hay ningún sistema de seguridad que no cuente con un grado de colaboración del usuario. En consecuencia, el cliente debe asumir que los medios de seguridad que AFP Capital pone a disposición de él consideran una práctica responsable y cuidadosa en el uso de ellos.

Como principio básico, ningún colaborador de AFP Capital requiere ni tiene necesidad o autorización de conocer las claves secretas o cualquier información confidencial que se use para los fines de autenticación remota de los clientes.

AFP Capital no almacena ni registra la clave de seguridad (única y universal para todas las AFPs) del cliente.

IV. Capacidad del sitio web AFP Capital

El sitio web de AFP Capital se encuentra disponible para sus afiliados ininterrumpidamente los 365 días del año (24 horas, los siete días de la semana), informando oportunamente cualquier intermitencia en el servicio que pudiese afectar a los afiliados, ya sea por intermitencias planificadas como lo son mantenciones de bases de datos o actualizaciones que requieran suspender momentáneamente algún servicio en particular, o bien, cualquier contingencia que afecte la normal operación del sitio.

Será responsabilidad de AFP Capital, a través de su área de Tecnología, verificar la suficiencia de la capacidad del sitio web de manera periódica, la cual se define a través de la realización planificada de pruebas de estrés que determinan el umbral de acceso límite sin impactar la experiencia del usuario. Dichas pruebas se realizan en forma periódica al sitio, considerando las mantenciones funcionales que en él se realizan y su nivel de impacto en la navegación y tiempos de respuesta hacia el cliente. Cualquier cambio en la capacidad máxima del sitio web, debe contar con las debidas aprobaciones internas, con el fin de mantener la continuidad de las operaciones en el sitio web.

El sitio web de AFP Capital tiene una capacidad actual de 450 transacciones por minuto.

En caso de situaciones de contingencia que excedan la capacidad declarada, AFP Capital alertará a sus afiliados a través de mensajes indicando que el sitio web podría presentar dificultades o lentitud en el acceso.

IV. Acciones y Puntos de Control

La presente política se revisará de manera frecuente ajustándola, modificándola y actualizándola en la medida que sea necesario, con la debida aprobación del Directorio de AFP Capital.

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **SURA**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

HOJA DE MODIFICACIÓN

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por (Nombre/Cargo)	Revisado (Nombre/Cargo)	Aprobado (Directorio o Comité designado)
1	Creación del documento	18/03/2020	Laura Moreno Arenas / Oficial de seguridad de la información		Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de fecha 18 de marzo de 2020
2	Se actualizo vigencia del documento, junto con dar formato corporativo. Se incorporaron las capacidades del sitio.	11/03/2021	Oficial de seguridad de la Información	Comité de riesgo tecnológico Comité de riesgo de la AFP	Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de fecha 11 de marzo de 2021
3	Se actualizo vigencia del documento.	11/03/2022	Oficial de seguridad de la Información	Comité de riesgo tecnológico Comité de riesgo de la AFP	Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de marzo de 2022
4	Actualización de apartado de acceso y uso del sitio web privado	19/05/2022	Paula Castro Product Owner Experiencia Digital AFP	Comité de riesgo tecnológico Experiencia Digital AFP	No
5	Se incorpora mecanismo de clave dinámica adicional a la clave de seguridad para transacciones. Se elimina capacidad del minisitio de Retiro 10. Se actualiza vigencia del documento.	27/03/2023	Paula Castro Líder Experiencia Digital AFP Oficial de seguridad de la Información	Comité de riesgo tecnológico Comité de riesgo de la AFP	Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de marzo de 2023
6	Se realiza actualización a referencias normativas y se actualiza vigencia del documento.	04/03/2024	Paula Castro Líder Experiencia Digital AFP / Joel Lorca Oficial de Seguridad de la Información	Comité de riesgo tecnológico Comité de riesgo de la AFP	Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de marzo de 2024

Política N°1222 de Privacidad, Seguridad y Capacidad Sitio Web de AFP Capital
Responsable: Oficial de Seguridad de la Información
Actualizado al 04/03/2024 (versión 6)

AFP Capital
Una empresa **sura**

Este documento es propiedad de AFP Capital. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de AFP Capital.

