

**Política de Seguridad, Privacidad
y Capacidad del Sitio Web**

Uso público

planvital.cl

Unidad de Origen Subgerencia de Seguridad	Fecha Emisión 18-11-2024
Ámbito de Aplicación AFP PlanVital S.A.	Entrada en Vigencia 25-11-2024
Resumen Definir el proceso y las actividades adecuadas para garantizar la protección de los Activos de la Compañía.	
Responsable Actualización y Aprobación Chief Operating Officer	Fecha Actualización 04-11-2024
	Fecha Última Revisión 04-11-2024

Resumen del Documento

Título	Política de Seguridad, Privacidad y Capacidad del Sitio Web
Fecha de aprobación	22-11-2024
Fecha de vigencia	25-11-2024
Responsable de Aprobación	Directorio
Dueño Funcional	Chief Operating Officer
Período de Revisión	Anual o ante cambios relevantes en los documentos asociados

Control de Versión y Propiedad

Versión	Fecha de emisión	Causa de las modificaciones	Propietario
1.0	Enero 2020	Creación de documento	Subgerencia de Seguridad
1.1	Noviembre 2020	Ajuste dinámico de la capacidad respecto al volumen de las transacciones	Subgerencia de Seguridad
2.0	Noviembre 2024	Actualización integral del documento respecto a canales de atención, medidas de Seguridad de la Información, objetivos estadísticos, regulaciones referenciadas, otros.	Subgerencia de Seguridad

Principal regulación interna referenciada

- Política de Seguridad

Principal regulación externa referenciada

- Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social; Título XVIII Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- 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 Pensiones, Capítulo V Servicios por Internet.
- Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones, Capítulo V Gestión de Incidentes.
- Ley Marco de Ciberseguridad, N° 21.663, publicada por Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Ley que establece Normas sobre Delitos Informáticos, N° 21.459, publicada por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

INDICE

1.	GLOSARIO Y DEFINICIONES	4
2.	INTRODUCCIÓN	4
2.1	OBJETIVOS.....	4
2.2	AMBITO DE APLICACIÓN	4
2.3	PROCESO DE EMISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	4
3.	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL SITIO WEB.....	5
3.1	SITIO WEB.....	5
3.2	PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5
3.3	ENLACE A OTROS SITIOS WEB	6
3.4	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE EL SITIO WEB.....	6
3.5	PRIVACIDAD.....	6
4.	CAPACIDAD DEL SITIO WEB.....	7
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
6.	CONTACTO	7

1. GLOSARIO Y DEFINICIONES

Acrónimo/Término	Explicación/Definición
Usuario	Individuo que ingresa al sitio web de AFP PlanVital
Cuenta de Usuario	Es la cuenta virtual privada de cada afiliado, pensionado o beneficiario de AFP PlanVital. Esta cuenta, es de uso personal e intransferible, siendo responsabilidad del usuario asignada su uso
Clave de Acceso	Contraseña asociada al RUT del usuario que le permite acceso a su perfil del Sitio Web. Esta puede ser obtenida a través de los canales de atención (remotos y presenciales) para luego ser modificada por el usuario
Clave de Seguridad	Contraseña que se usa para efectuar transacciones y movimientos de fondos en el Sitio Web
SP	Superintendencia de Pensiones – organismo contralor y autónomo que representa al Estado al interior del Sistema de Pensiones
Previred S.A.	Servicio de declaración y pago de cotizaciones previsionales por Internet

2. INTRODUCCIÓN

2.1 OBJETIVOS

El presente documento tiene la función de establecer y dar a conocer los mecanismos establecidos por la Administradora en cuanto a la seguridad y privacidad de los datos de los usuarios, afiliados, pensionados y beneficiarios al acceder al Sitio Web de AFP PlanVital, generando transacciones en el mismo.

AFP PlanVital declara velar por la seguridad y privacidad de la información de sus afiliados, pensionados y beneficiarios que realicen consultas, transacciones o solo visiten el Sitio Web.

Por otro lado, esta Política busca dar a conocer la capacidad transaccional que soporta el Sitio Web de AFP PlanVital, así como, informar y comprometer una capacidad mínima de transacciones, con el fin de asegurar un correcto funcionamiento para los afiliados, pensionados y beneficiarios.

2.2 AMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política es de uso público. El usuario acepta los términos de esta al entrar al Sitio Web www.planvital.cl, siendo necesario para realizar transacciones u operaciones dentro del portal.

2.3 PROCESO DE EMISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Esta Política de Seguridad, Privacidad y Capacidad del Sitio Web, debe ser aprobada por el Directorio de AFP PlanVital. La difusión de esta política y su publicación se realizará a través del Sitio Web.

Esta Política se revisará al menos anualmente para reflejar los cambios en la legislación aplicable y/o las mejores prácticas, estrategia y organización de AFP PlanVital. Además, La Política se actualizará siempre que se requieran cambios significativos.

Con la finalidad de resguardar la seguridad y privacidad de los usuarios, como también la capacidad transaccional del Sitio Web, AFP PlanVital se reserva el derecho de cambiar de forma unilateral los términos y condiciones expuestos en esta Política, los que serán actualizados y publicados cada vez que esto suceda, para el conocimiento del usuario.

3. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL SITIO WEB

3.1 SITIO WEB

Nuestro Sitio Web está conformado por dos secciones:

Sitio Público

Contiene información de carácter general y útil para todos los usuarios, sin necesidad de identificarse como clientes de la Administradora. En esta sección se puede encontrar información para personas y empleadores, relacionada a traspasos, pago de cotizaciones, certificados, canales de atención e información de contacto, sucursales, pago de pensiones, gobierno corporativo, administración, estados financieros, productos disponibles, políticas de AFP PlanVital, memoria anual y hechos esenciales.

Sitio Privado

Es la sección exclusiva para afiliados, pensionados y beneficiarios de AFP PlanVital. A este se accede con el RUT del usuario y la Clave de Acceso. En esta sección los usuarios encontrarán información relacionada y detallada de sus cuentas y productos administrados por la Administradora; podrán extraer certificados, realizar cambios y distribuciones de fondos, revisar trámites de pensión, actualizar antecedentes e información personal, pedir su Clave de Seguridad y también registrar productos voluntarios. Para las acciones que consideren transacciones y cambios o distribución de fondos, el cliente debe poseer una segunda clave para efectuarla, denominada Clave de Seguridad, cuidando siempre que estas operaciones estén dentro de los límites normativos establecidos por la Superintendencia de Pensiones.

3.2 PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AFP PlanVital maneja la información del afiliado con los niveles máximos de protección posibles en un sistema en ambiente web. Para ello emplea herramientas, medidas tecnológicas y prácticas comúnmente utilizadas para evitar la materialización de riesgos asociados a la pérdida de confidencialidad, integridad de la información y disponibilidad del sitio web y servicios que este ofrece.

Aspectos de Seguridad de la Información

- El Sitio Web funciona bajo los protocolos de seguridad, proporcionando las condiciones necesarias para establecer una conexión segura y protegiendo la información que se transmite por la red.
- La Administradora realiza análisis periódicos para detectar vulnerabilidades de seguridad a su Sitio Web, los cuales son reportados a la Gerencia de Tecnología y Gerencia de Riesgo.
- La Administradora incorpora medidas de seguridad para mitigar riesgos que afecten la materialización de riesgos asociados a la disponibilidad del servicio.
- La Administradora no almacena las Claves de Seguridad, estas son administradas por Previred S.A.
- En ninguna circunstancia algún funcionario de la Administradora solicitará información confidencial tales como la Clave de Acceso, Clave de Seguridad entre otras, para la autenticación remota de los usuarios y afiliados a AFP PlanVital.
- Las prácticas de seguridad de la Administradora son necesarias, más no suficientes sin la colaboración y responsabilidad de los usuarios, que deben resguardar sus claves y datos personales de forma confidencial.

Recomendaciones Generales

AFP PlanVital emite las siguientes recomendaciones a los usuarios de su Sitio Web:

- Recuerde que las claves son secretas e intransferibles. Estas son de su expresa responsabilidad; siga nuestras recomendaciones para la creación de claves robustas.
- Evite el acceso desde computadores y redes de uso público, ya que podrían estar contaminados por virus o componentes maliciosos que capturan la secuencia de caracteres de claves.
- Preste atención a los correos electrónicos que recibe, algunos de ellos podrían ser maliciosos. Por lo general apelan al sentido de urgencia para lograr su cometido. ¡Piénselo dos veces, antes de hacer clic!.
- Mantener actualizado sus datos de contacto (correo electrónico y teléfono). Preste atención a las notificaciones que recibirá a través de estos datos.
- Síguenos en nuestras redes sociales, continuamente estamos proporcionando recomendaciones y buenas prácticas para abordar riesgos de seguridad.

3.3 ENLACE A OTROS SITIOS WEB

Solo se contemplarán enlaces a sitios web seguros, conforme estándares internacionales y relacionados con información relativa al sistema previsional y otros que pudieran ser afines a este.

AFP PlanVital no se responsabiliza de la información y seguridad del sitio de terceros, a los cuales haya accedido desde su Sitio Web, como así también tampoco toma responsabilidad en los eventuales problemas de conexión que pueda experimentar el usuario.

3.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE EL SITIO WEB

La información estadística aplica a todas las visitas a nuestro sitio web y cubre métricas recopiladas automáticamente con el fin de generar estadísticas de tráfico y seguridad, con el objetivo de realizar análisis y mejorar continuamente el servicio a nuestros afiliados. Estas estadísticas son:

- **Estadísticas de tráfico:** número de visitas y páginas visitadas dentro del sitio.
- **Datos demográficos:** ubicaciones geográficas generales (País/Ciudad).
- **Dispositivos y navegadores:** tipos de dispositivos (móvil, computadora), sistemas operativos, y navegadores utilizados.
- **Fuente del tráfico:** desde dónde llegan los visitantes (por ejemplo, motores de búsqueda, enlaces externos, etc).
- **Datos de seguridad:** por ejemplo, intentos de acceso inusuales que fueron bloqueados (sin identificar visitantes específicos, respetando siempre la privacidad).

3.5 PRIVACIDAD

AFP Planvital no cede, ni transmite en modo alguno, información personal de sus afiliados a terceros, a excepción de requerimientos específicos de la Superintendencia de Pensiones y las disposiciones legales contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la vida privada, así como también con proveedores/socios estratégicos bajo estrictos acuerdos de confidencialidad y exclusivamente para los fines operativos necesarios. Por otro lado, los datos proporcionados por los usuarios del Sitio Web son de uso exclusivo para la gestión de las operaciones y solicitudes disponibles en el sitio.

Respecto a los datos recopilados por nuestras herramientas con fines estadísticos y seguridad, son procesados de forma agregada y anónima, de esta forma, los datos personales que puedan comprometer la privacidad de los usuarios no son capturados.

4. CAPACIDAD DEL SITIO WEB

Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnología establecer el número mínimo de transacciones del Sitio Web, manteniendo al mínimo la degradación del servicio, basándose en datos históricos de transacciones de los últimos 6 meses y validando anualmente su mantención o variación.

El número de transacciones máximas por minuto del Sitio Web no es publicado para evitar perjuicios al Sitio Web y mantener el servicio de este el mayor tiempo posible, sin factores externos que puedan interceder. Sumado a esto, la Administradora revisa de forma constante el flujo de transacciones, buscando una adaptación continua de sus sistemas y brindar disponibilidad de servicio el mayor tiempo posible.

AFP Planvital mantendrá una infraestructura tecnológica adecuada con la capacidad de realizar las transacciones críticas en el Sitio Web. Se consideran transacciones críticas del Sitio Web las siguientes, pero sin limitarse a:

- Traspaso Web
- Cambio de Fondos
- Distribución de Fondos
- Retiro Cuenta 2
- Retiro APV
- Retiro Indemnización

Las plataformas virtuales de AFP Planvital, Sitio Web y aplicación, están diseñadas para funcionar todos los días del año y las 24 horas del día. Las únicas excepciones que se darán serán suspensiones por razones técnicas, casos fortuitos o fuerza mayor, comunicándose debidamente estos casos en los canales disponible, en los cuales AFP Planvital estará liberada de daños o perjuicios al usuario. En los casos de suspensión por fuerza mayor o casos fortuitos, la Administradora se compromete a reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

De igual forma, la Administradora se reserva el derecho de restringir y modificar el funcionamiento del Sitio Web en horarios determinados, siempre cuando las normas de la Superintendencia de Pensiones respecto a esta materia lo permitan.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Subgerencia de Seguridad será la responsable de revisar y actualizar esta Política, al menos una vez al año, para garantizar su cumplimiento con la normativa vigente, las mejores prácticas del sector y las prioridades estratégicas de la organización.

La responsabilidad de implementar las medidas mencionadas en esta política es de la Gerencia de Tecnología y la Subgerencia de Seguridad.

6. CONTACTO

En caso de que el usuario identifique alguna irregularidad en el Sitio Web o sea afectado por algún incumplimiento de esta política, puede contactar el call center de AFP Planvital al fono 800 072 072 o utilizar algunos de nuestros canales de atención presentes en nuestro sitio web.