Generali Group
Política de Seguridad del Sitio Web
Política PlanVital

Uso público

planvital.cl

Unidad de Origen	Subgerencia de Seguridad
Fecha de Emisión	20-08-2026
Ámbito de Aplicación	AFP PlanVital S.A.
Entrada en Vigencia	20-08-2026
Resumen	Definir el proceso y las actividades adecuadas para garantizar la protección de los Activos de la Compañía.
Responsable Actualización	Subgerencia de Seguridad
Fecha Actualización	20-08-2026
Fecha Última Revisión	20-08-2026

Este documento contiene información privada. Ninguna parte puede ser copiada ni divulgada sin el previo consentimiento de AFP PlanVital S.A.

Resumen del Documento

Título	Política de Seguridad del Sitio Web
Fecha de Aprobación	20-08-2026
Fecha de Vigencia	20-08-2026
Deroga	Política de Seguridad, Privacidad y Capacidad del Sitio Web

Control de Versión y Propiedad

Versión	Fecha de emisión	Causa de las modificaciones	Propietarios
1	20-08-2026	Abordar la Seguridad del sitio WEB en un documento dedicado.	Subgerente 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.

Índice

1. Introducción 4
2. Glosario y Definiciones 4
3. Objetivos 4
4. Roles y Responsabilidades 4
6. Características de Seguridad del Sitio Web 5
6.1 Autenticación y tipos de claves 6
6.2 Autenticación multifactor (MFA) en el acceso al Sitio Privado 6
6.3 Cifrado y protocolos seguros 6
6.4 Protección y seguridad de la información 6
6.5 Protección de datos personales y sensibles 7
6.6 Cookies y datos de sesión 7
7. Recomendaciones al Usuario 8
7.1 Protección de credenciales 8
7.2 Protección de equipos y navegación segura 8
7.3 Buenas prácticas y reporte 8
8. Disposiciones Finales 8

1. Introducción

La presente Política de Seguridad del Sitio Web describe los lineamientos generales de seguridad aplicables al uso del Sitio Web de AFP PlanVital, considerando tanto los controles implementados por la Administradora como las buenas prácticas esperadas por parte de los usuarios. Su contenido busca entregar información clara y de uso público respecto de las medidas orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada a través de este canal.

2. Glosario y Definiciones

Acrónimo/Término	Explicación/Definición
Usuario	Persona 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 del regulador de las administradoras de fondos de pensiones. Se consideran los requerimientos del libro V, asociado a la Seguridad de la información y ciberseguridad, así como de la gestión de incidentes y servicios proporcionados por internet.
Previred S.A.	Servicio de declaración y pago de cotizaciones previsionales por Internet.
MFA	Autenticación multifactor: mecanismo que combina dos o más factores independientes para validar la identidad del usuario.

3. Objetivos

Establecer y dar a conocer los mecanismos, controles y buenas prácticas de seguridad implementados por AFP PlanVital para proteger la información de los usuarios, afiliados, pensionados y beneficiarios que acceden, consultan o realizan transacciones a través del Sitio Web. Asimismo, orientar a los usuarios respecto de las medidas personales que deben adoptar para resguardar su información y reducir los riesgos asociados al uso de servicios digitales.

4. Roles y Responsabilidades

Las siguientes responsabilidades establecen la participación de las principales instancias y áreas involucradas en la aprobación, mantenimiento, implementación y supervisión de esta Política. Su definición permite asegurar una adecuada gobernanza sobre los lineamientos de seguridad aplicables al Sitio Web, promoviendo una gestión coordinada entre las áreas responsables y facilitando el cumplimiento de los controles establecidos.

Directorio
- Aprobar la presente Política y velar por el cumplimiento del marco de seguridad de la Administradora.

Chief Operating Officer
- Actuar como dueño funcional de la Política y promover su implementación.

Subgerencia de Seguridad
- Elaborar, mantener actualizada y supervisar la aplicación de la Política.
- Coordinar la gestión de incidentes de seguridad y monitoreo de amenazas.

Gerencia de Tecnología
- Implementar y operar los controles tecnológicos que soportan al Sitio Web.

5. Ámbito de Aplicación

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

6. Características de Seguridad del Sitio Web

Nuestro Sitio Web está conformado por dos secciones principales:

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, empleadores y beneficiarios de AFP PlanVital. A este se accede con el RUT del usuario y Clave de Acceso, los cuales se encuentran reforzados con MFA. 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.

AFP PlanVital declara los mecanismos que emplea para proteger la información de los usuarios en el entorno web. Estos mecanismos combinan controles tecnológicos, autenticación robusta y prácticas de gestión, y son necesarios pero no suficientes sin la colaboración responsable del usuario.

6.1 Autenticación y tipos de claves

El acceso al Sitio Privado y la ejecución de operaciones sensibles se protegen mediante un modelo de autenticación robusto, basado en distintos tipos de credenciales:

- **Clave de Acceso:** contraseña personal asociada al RUT que permite la autenticación e ingreso al Sitio Privado. Es de uso personal, confidencial e intransferible.
- **Clave de Seguridad:** segunda credencial requerida para ejecutar transacciones y movimientos de fondos (cambio y distribución de fondos, giros, traspasos). Refuerza la validación del usuario en operaciones críticas y es administrada de forma centralizada por Previred S.A.; la Administradora no la almacena.
- **Clave Dinámica (OTP):** código temporal de un solo uso enviado al medio de contacto registrado del usuario, utilizado como factor adicional durante la autenticación o en operaciones específicas.

6.2 Autenticación multifactor (MFA) en el acceso al Sitio Privado

AFP PlanVital implementa un esquema de autenticación multifactor (MFA) para el ingreso al Sitio Privado y para la ejecución de determinadas acciones sensibles. Este modelo combina al menos dos factores independientes:

- **Algo que el usuario sabe:** la Clave de Acceso (y, para transacciones, la Clave de Seguridad).
- **Algo que el usuario tiene:** la Clave Dinámica (OTP) enviada a su dispositivo o medio de contacto registrado.

El uso combinado de estos factores reduce significativamente el riesgo de accesos no autorizados, incluso cuando una de las credenciales se ve comprometida, y asegura que solo el titular de la cuenta pueda ejecutar operaciones críticas. De esta forma, el MFA protege directamente la información personal y financiera del usuario, dificulta la suplantación de identidad y permite detectar y bloquear intentos de fraude.

6.3 Cifrado y protocolos seguros

Para garantizar la transmisión segura de la información a través de Internet, el Sitio Web opera bajo protocolos de seguridad TLS/HTTPS, que establecen una conexión cifrada entre el navegador del usuario y los servidores de la Administradora, evitando que la información transmitida por la red pueda ser observada o alterada por terceros no autorizados. El usuario reconocerá que se encuentra en un entorno seguro cuando la dirección comience con «https://» y corresponda al dominio oficial planvital.cl. El cifrado también protege las comunicaciones internas entre el servidor web y los sistemas centrales de la Administradora. Se recomienda utilizar navegadores actualizados (por ejemplo, Microsoft Edge o Google Chrome), compatibles con las versiones más recientes de TLS.

6.4 Protección y 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 información del sitio privado solo puede accederse con las credenciales del usuario; su confidencialidad es responsabilidad conjunta del usuario y de la Administradora.
- La sesión del Sitio Privado se cierra automáticamente tras un período de inactividad, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados en equipos desatendidos.

- La información de la cuenta no se almacena de forma permanente en el servidor web; reside en él solo durante la sesión y se conserva en los sistemas internos de la Administradora, cubiertos también bajo la Política de Seguridad (interna).
- 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 un funcionario de AFP PlanVital solicitará la Clave de Acceso, la Clave de Seguridad ni códigos dinámicos por correo electrónico, teléfono, SMS o redes sociales.
- 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.

6.5 Protección de datos personales y sensibles

AFP PlanVital protege los datos personales y sensibles de sus usuarios, afiliados, pensionados y beneficiarios conforme a la legislación vigente sobre protección de datos (Ley N° 19.628 y Ley N° 21.719) y a las exigencias de la Superintendencia de Pensiones. Para ello aplica los siguientes principios y controles:

- **Acceso limitado por necesidad de negocio:** procedimientos formales para otorgar, modificar y revocar el acceso a la información, bajo el principio de mínimo privilegio y respaldados por controles administrativos, técnicos y físicos.
- **Recopilación limitada y proporcional:** la información personal se recopila y trata de acuerdo con las finalidades operativas necesarias y se aplican medidas de protección a los sistemas que las almacenan.
- **No divulgación a terceros sin autorización:** la Administradora no cede ni transfiere datos personales a terceros, salvo requerimientos de la autoridad competente o disposiciones legales, y bajo estrictos acuerdos de confidencialidad cuando intervienen proveedores.
- **Protección de credenciales sensibles:** la Clave de Seguridad no es almacenada por la Administradora, sino administrada de forma cifrada por Previred S.A.; ningún funcionario requiere conocer las credenciales de autenticación de los usuarios.
- **Capacitación y cultura:** los colaboradores completan capacitación obligatoria en seguridad, y cumplimiento, y son entrenados periódicamente para detectar actividades fraudulentas e intentos de ingeniería social.
- **Gestión de incidentes:** existen procesos formales para identificar, gestionar, escalar y resolver incidentes de seguridad o delito informático (Ley 21.459). Todo incidente es investigado y, cuando corresponde, se activa un plan de respuesta y se notifica a las autoridades competentes conforme a la normativa vigente (Ley N° 21.663 y normativa de la Superintendencia de Pensiones).

6.6 Cookies y datos de sesión

El Sitio Web utiliza cookies para procesar transacciones y mantener la sesión activa del usuario. La información de la cuenta no se almacena permanentemente en el servidor web, sino que reside en él únicamente durante la sesión del usuario. La información persistente se mantiene en los sistemas internos seguros de la Administradora.

7. Recomendaciones al Usuario

La seguridad de la información requiere la colaboración activa del usuario. Las medidas que cada persona adopte son determinantes para reducir el riesgo de fraude y robo de identidad.

7.1 Protección de credenciales

- No comparta su Clave de Acceso, Clave de Seguridad ni códigos dinámicos con nadie, ni siquiera con colaboradores de la Administradora.
- Desconfíe de correos, llamadas o mensajes que soliciten sus credenciales o apelen a la urgencia; ante la duda, no haga clic ni entregue información.
- Utilice claves robustas (al menos 8 caracteres, combinando mayúsculas, minúsculas, números y símbolos) y cámbielas periódicamente.
- No reutilice en este Sitio Web claves empleadas en otros servicios ni use datos personales fáciles de deducir (RUT, fecha de nacimiento, nombres).
- Evite que el navegador almacene sus claves (AFP, correo, banco, etc).

7.2 Protección de equipos y navegación segura

- Mantenga actualizado el sistema operativo y las aplicaciones de sus equipos y dispositivos móviles, e instale software antivirus vigente.
- Evite acceder al Sitio Web desde equipos o redes públicas y asegure su red Wi-Fi doméstica con contraseña robusta y cifrado actualizado (WPA2/WPA3).
- Descargue aplicaciones solo desde tiendas oficiales y revise los permisos antes de instalarlas; active el bloqueo por PIN o biometría en sus dispositivos móviles.
- Verifique que la URL comience con «https://» y corresponda al dominio oficial planvital.cl, para evitar sitios falsos o de phishing.

7.3 Buenas prácticas y reporte

- Al finalizar su sesión, cierre sesión y, de preferencia, cierre el navegador.
- Revise periódicamente la actividad de su cuenta y mantenga actualizados sus datos de contacto para recibir notificaciones de seguridad.
- Si sospecha haber sido víctima de un fraude o de la vulneración de sus credenciales, repórtelo de inmediato a través de los canales oficiales de AFP PlanVital.
    - ✓ **Call Center:** 800 072 072
    - ✓ **Sitio Web:** www.planvital.cl
    - ✓ **Presencial:** Sucursales habilitadas

8. Disposiciones Finales

Esta Política debe ser aprobada por el Directorio de AFP PlanVital. Su difusión y publicación se realizará a través del Sitio Web. Será revisada al menos anualmente para reflejar los cambios en la legislación aplicable, las mejores prácticas del sector, la estrategia y la organización de la Administradora, y se actualizará cada vez que se requieran cambios significativos. AFP PlanVital se reserva el derecho de modificar de forma unilateral los términos aquí expuestos, los que serán publicados para conocimiento del usuario.