

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



I. Introducción

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo instruido por la Superintendencia de Pensiones en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones en su Libro V, Título III, se ha desarrollado la presente Política de Privacidad y Seguridad del Sitio Web de AFP Capital, la que ha sido debidamente aprobada por el Directorio de AFP Capital, en Sesión Ordinaria de fecha 12 de noviembre de 2014.

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 entregue.

Por otra parte, contar con una declaración sobre la capacidad de las transacciones que soporta el sitio web lo que 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.

II. Términos y Condiciones Generales

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, 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 denominada Clave de Seguridad, que cuenta con altos estándares de seguridad.

Cada vez que un afiliado visita el sitio privado de AFP Capital, éste podrá recopilar automáticamente información estadística sobre las visitas al sitio, la que es almacenada en ficheros de propiedad AFP Capital no accesibles por terceros. Cabe destacar que no se identificará al cliente de forma personal y solo se rescatará la información como una visita al sitio web.

Además, es posible que se monitoreen ciertas estadísticas, tales como, el número de personas que visitan el sitio, dirección IP del usuario, páginas visitadas, dominios desde los que acceden los visitantes y navegadores utilizados. Estos datos se utilizan únicamente para medir el uso y mejorar el rendimiento del sitio web.

Derechos de propiedad

Los contenidos, páginas y pantallas del sitio, junto con el logo y las marcas de propiedad de AFP Capital, se encuentran debidamente registradas y protegidas por la Ley. En ningún caso se podrá hacer uso de alguno de ellos sin la expresa autorización de la Compañía.

La información, imágenes y contenidos gráficos contenidos en este sitio están destinadas exclusivamente al uso personal del usuario y no se podrán copiar, modificar, reproducir, total o parcialmente, vender, publicar ni distribuir con fines comerciales.

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 dicha integridad, exactitud o vigencia de toda la información ofrecida.

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, evitándose el riesgo de ingreso de usuarios no autorizados.

AFP Capital no será responsable bajo ninguna circunstancia por eventuales daños y/o perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado, de razones técnicas o fuerza mayor, así como interrupciones, demoras, virus o fallas del sistema o que sean derivados de errores o inexactitudes involuntarias de la información contenida en él. La Compañía 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 servicios de la empresa 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 realizará la validación final para el otorgamiento de los productos y servicios ofrecidos en este sitio web, en cumplimiento con la normativa vigente, y considerando su disponibilidad y el cumplimiento de los requisitos que deben cumplir los clientes para su suscripción.

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 sobre Protección de Datos Personales.

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.

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/>.

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.

III. Acceso y Uso

- Al sitio privado de AFP Capital los afiliados pueden ingresar con una clave de 4 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 o máquinas de Autoservicios en sucursales. 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. Esta clave es un sistema seguro y confidencial que garantiza las operaciones a través de un sistema codificado y encriptado, de acuerdo a lo indicado en la norma.
- La información contenida en este sitio es almacenada en nuestros sistemas, 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 sean requeridos por un Tribunal de Justicia o una autoridad administrativa competente (Superintendencia de Pensiones - SP).
- 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 Trustwave, entidad certificadora de confianza.
- 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 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 las claves secretas del cliente.

IV. Capacidad del sitio web A FP Capital

El sitio web de AFP Capital se encuentra disponible para sus afiliados ininterrumpidamente los 365 días del año (24x7), 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, disponibilizar 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 actualizará la presente política, debiendo contar con las debidas aprobaciones internas, para luego ser publicada en el sitio web de esta Administradora y debidamente comunicada a la Superintendencia de Pensiones.

En función del último test de estrés realizado en octubre del 2015, se estableció un umbral máximo de 100 accesos concurrentes.

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.

V. Acciones y Puntos de Control

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