

# Política de Capacidad, Privacidad y Seguridad del Sitio Web

Octubre 2016

Clasificación de Seguridad: **USO INTERNO**

Este documento es de uso interno y exclusivo de AFP Habitat. Está prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización de la Gerencia correspondiente.

Su versión impresa no es válida y sólo podrá ser utilizada de referencia.

Información del documento	
Versión	4.0
Fecha	Octubre 2016
Preparado por	Subgerente de Canales Remotos y Marketing
Responsable de su aprobación	Directorio
Responsable de actualización	Gerente Comercial
Vigencia hasta	Octubre 2018

Registro de cambios				
Versión	Fecha	Cargo Autor	Descripción del cambio	Estado <sup>1</sup>
1.0	2008	Gerente Comercial	Creación del documento. Este documento no ha sido aprobado por el Directorio.	No Vigente
2.0	Julio 2013	Subgerente de Canales Remotos	Actualización de la Política. Aprobación del documento por el Directorio en sesión de julio 2013.	No Vigente
3.0	Octubre 2014	Subgerente de Canales Remotos	Actualización de la Política. Aprobación del documento por el Directorio en sesión de octubre 2014.	No Vigente
4.0	Octubre 2016	Subgerente de Canales Remotos y Marketing	Actualización de la Política. Aprobación del documento por el Directorio en sesión de octubre 2016.	Vigente

Distribución del Documento			
Versión	Fecha	Cargo	Comentarios
1.0	2008	Oficial de Seguridad	Sitio Web.
2.0	Noviembre 2013	Canales Remotos	
3.0	Octubre 2014	Jefe de Internet, Jefe de Contact	Actualización de la Política. Aprobación del documento por el Directorio en sesión de octubre 2014.

<sup>1</sup> Borrador, En revisión, Aprobada, Publicada, No Vigente

		Center y Oficial de Seguridad	
4.0	Octubre 2016	Oficial de Seguridad, Gerente de Tecnología, Jefe de Internet	Actualización de la Política. Aprobación del documento por el Directorio en sesión de octubre 2016.

## CONTENIDO

1.	Introducción .....	5
2.	Objetivo .....	5
3.	Alcance .....	5
4.	Definiciones .....	5
5.	Referencias .....	6
6.	Privacidad de la Información .....	6
a.	Acceso y Uso.....	6
b.	Medidas de seguridad en <a href="http://www.afphabitat.cl">www.afphabitat.cl</a> .....	6
c.	Información Estadística .....	7
d.	Conexión Web y Link a Otros Sitios Web .....	7
e.	Responsabilidades.....	7
f.	Derecho de Autor .....	7
g.	Actualización de Términos .....	8
h.	Clave de Acceso.....	8
i.	Clave de Seguridad .....	8
j.	Recomendaciones .....	9
7.	Capacidad de Transacciones Sitio Web .....	10
8.	Seguridad de la Información.....	11
9.	Roles y Responsabilidades.....	12
10.	Excepciones.....	12

## 1. Introducción

AFP Habitat consciente de la importancia de un apropiado mantenimiento de su sitio web y el impacto que ésta tiene para sus afiliados, ha establecido el presente documento, que describe la Política de Capacidad, Privacidad y Seguridad del Sitio Web y los Términos de Condiciones de Uso del referido sitio web de la Administradora.

## 2. Objetivo

El objetivo de esta Política es establecer los lineamientos generales asegurar la protección de la privacidad y confidencialidad de la información de todas las personas naturales y jurídicas, clientes y no clientes que utilicen el sitio web de AFP Habitat.

## 3. Alcance

Al visitar el sitio web de AFP Habitat, el usuario acepta los términos de esta Política, así como también acepta y admite las modificaciones que la Administradora puede introducirle una vez que éstas sean publicadas.

## 4. Definiciones

- Usuario: persona que visita el sitio web de AFP Habitat.
- Acceso al sitio: el sitio web es de libre acceso, exceptuando la Sucursal Virtual (Zona Clientes), que es restringida y exclusiva para los usuarios que sean afiliados a AFP Habitat o en su rol de empleador, los cuales deben identificarse mediante Rut y Clave de Acceso.
- Uso del Sitio: AFP Habitat autoriza a los usuarios a ver y descargar los materiales contenidos en su sitio web exclusivamente para uso personal pero no autoriza su uso comercial.
- Derecho de Autor: AFP Habitat es el titular de los derechos de autor del contenido de su sitio web, correspondiente al nombre de dominio “habitat.cl”, incluyendo el diseño, los textos, fotografías, aplicaciones utilizadas y el nombre de dominio “habitat.cl”.
- Clave Internet: contraseña asociada al Rut que permite la identificación (Autenticación), para el uso de servicios remotos, tales como la auto atención en forma telefónica, atención en los módulos de auto atención disponible en las sucursales y acceso a la Sucursal Virtual (Zona Clientes) del sitio web.
- Clave de Seguridad: es la segunda clave para realizar transacciones en la Sucursal Virtual, la cual es complementaria a la Clave de Acceso.
- Datos Personales: se refiere a la información demográfica, financiera, económica o de cualquier tipo, que esté relacionada con los afiliados y/o empleadores de AFP Habitat.

## 5. Referencias

Los siguientes documentos están relacionados con la presente Política:

- Libro V, Título III, Letra B “Servicios por Internet” del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones.
- Ley N° 19.628, del 17 de febrero de 2012, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.
- Política de Seguridad de AFP Habitat.
- Instructivos de Creación, Modificación de Clave Internet y Clave de Seguridad.

## 6. Privacidad de la Información

Para el acceso y consulta de la información contenida en el sitio web de AFP Habitat, se establece para su operatoria los siguientes términos de uso o condiciones generales, los cuales definen sus políticas y prácticas de privacidad.

AFP Habitat busca que los datos personales que registre y procese para el análisis estadístico y anónimo de los tráficos de información, incluso obtenidos mediante el envío de cookies (archivos de duración limitada que se graban en su computador y que permiten, entre otros fines, facilitar la comunicación y entregar información estadística), sean objeto de un tratamiento automatizado e incorporados a ficheros de su propiedad no accesibles a terceros.

Para poder cumplir con lo deseado, se han establecido diez puntos, los cuales se describen a continuación:

### a. Acceso y Uso

El acceso y uso del sitio web que AFP Habitat pone a disposición de sus usuarios y afiliados en Internet está sujeto a las normas legales y reglamentarias, generales y especiales, y a los términos, estipulaciones y declaraciones consignadas en estas condiciones generales de servicios, y se entiende que todos los usuarios y afiliados que ingresan al sitio web, por este sólo hecho y por el uso que hagan del mismo, las conocen y aceptan sin limitación de ninguna especie.

### b. Medidas de seguridad en [www.afphabitat.cl](http://www.afphabitat.cl)

AFP Habitat considera de carácter confidencial los datos de sus afiliados, por lo que velará porque no se transfieran a terceros sin su autorización expresa, salvo sean requeridos por un Tribunal de Justicia o una autoridad administrativa competente como la Superintendencia de Pensiones, en su caso.

Las transacciones que ameriten un tratamiento seguro y confiable, que se efectúen entre el afiliado y su sitio web, se harán mediante SSL (*Secure Socket Layer*) con cifrado de 128 bits (*alta*), a través del cual, la información transmitida viaja en forma encriptada, a través del certificado de seguridad que ha sido otorgado por Verisign, Inc.

AFP Habitat, se reserva el derecho de mantener un registro de las transacciones (exitosas y fallidas) hechas por el afiliado, para sus sistemas de auditoría y estadísticos.

#### **c. Información Estadística**

Con el objetivo de realizar mejoras en el sitio web y otros canales de auto atención, los sistemas recopilan información estadística sobre:

- Cantidad de visitas realizadas.
- Páginas visitadas (previo al ingreso de [www.afphabitat.cl](http://www.afphabitat.cl)).
- Navegadores utilizados.
- Dominios utilizados por los usuarios del sitio web.
- Dispositivos utilizados.
- Tiempo de permanencia y abandono del sitio.

#### **d. Conexión Web y Link a Otros Sitios Web**

Las direcciones de Internet a las que se vincule este sitio web no están bajo el control de AFP Habitat y son responsabilidad de sus autores o representantes. Al hacer el usuario o afiliado un vínculo o establecer un link con otro sitio web, AFP Habitat no se responsabiliza si dicha conexión no puede realizarse o si el contenido de los sitios web visitados no proporciona información de utilidad al usuario o afiliado.

AFP Habitat no se hace responsable por errores u omisiones causados por problemas de telecomunicaciones o de los sistemas computacionales de terceros, siendo responsabilidad exclusiva de quienes accedan al sitio web, contratar u obtener los equipos y programas, las líneas telefónicas y los accesos a la red mediante un ISP (Internet Service Provider o proveedor de servicios de internet) determinado.

#### **e. Responsabilidades**

AFP Habitat no asume responsabilidad por la información proporcionada por terceros y reproducida en su sitio web, tales como notas de prensa u otras.

#### **f. Derecho de Autor**

Cualquier reproducción de parte de la información contenida en este sitio web, por cualquier medio, debe ser autorizada expresamente por AFP Habitat.

El usuario o afiliado 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 y a cualquier título todo o parte de dicha información.

No obstante su difusión pública y aun cuando su material sea de dominio público, AFP Habitat declara expresamente conservar, en el más amplio sentido, la propiedad de 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 *links* (hipervínculos) del sitio web, los que se encuentran protegidos por la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual y por los Tratados Internacionales ratificados por Chile.

**g. Actualización de Términos**

Con el fin de resguardar la privacidad y seguridad de los usuarios, AFP Habitat se reserva el derecho a cambiar unilateralmente estos términos y condiciones, los que serán actualizados y publicados en forma visible en el sitio web para el conocimiento del usuario.

La utilización o el acceso al sitio web de AFP Habitat por parte del usuario o afiliado, implicará la aceptación tácita de dichas modificaciones o de las nuevas condiciones.

En AFP Habitat, administrar la información de nuestros clientes en forma confidencial es una de nuestras principales preocupaciones y, por tanto, cada uno de los colaboradores vela por la seguridad de información que maneja.

AFP Habitat tratará los datos de carácter personal y comercial con la debida confidencialidad y de acuerdo a las normas legales vigentes. Según la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, AFP Habitat podrá compartir, con terceros relacionados, asociados y con aquellas entidades a que se encuentre afiliado, datos personales cuando cuente con la autorización expresa del cliente o se dé cumplimiento a las normas legales cuando se trate de información sujeta a reserva. La utilización de la información, en tales casos, deberá enmarcarse dentro de la finalidad para la cual el cliente entregó la información.

Es obligación del cliente que usa medios remotos estar informado de los distintos aspectos que involucran las prácticas de uso seguro de los medios remotos. En general, estos se informan en la presente Política, como en diversas comunicaciones, instrumentos, y/o publicaciones que emite AFP Habitat y distribuye a sus clientes. El cliente debe asumir que los medios de seguridad que AFP Habitat pone a su disposición, consideran una práctica responsable y cuidadosa en el uso de ellos.

**h. Clave de Acceso**

El proceso más importante para proteger su información es el proceso de identificación (Autenticación), que incluye la creación, modificación o bloqueo, por parte del cliente, de una Clave de Acceso.

La clave sirve para ingresar al sitio web en sus versiones escritorio y *mobile*, atenderse en forma telefónica y para acceder a los módulos de auto atención disponibles en las sucursales, obteniendo información de carácter personal y general.

Esta clave de acceso permite suponer que las consultas o solicitudes realizadas bajo una sesión segura (SSL, *Secure Sockets Layer*), son generadas exclusivamente por el cliente.

**i. Clave de Seguridad**

Complementaria a la Clave de Acceso, AFP Habitat pone a disposición de sus clientes una segunda clave, llamada Clave de Seguridad (Clave SACU), que incrementa el nivel de seguridad con que el cliente realiza transacciones con la AFP.

Esta clave consiste en un código de al menos seis y no mayor a diez caracteres (distinta a la Clave de Acceso) y permite realizar transacciones como cambios de fondos, giros, y trasposos de AFP. Es una clave válida en toda la industria de las AFP y reconocida por todas las Administradoras (multi-AFP), que en ningún caso reemplaza la Clave de Acceso, sino que la complementa para dar mayor seguridad a transacciones o solicitudes. Esta clave es administrada en forma centralizada por Servicios de Administración Previsional (Previred) S.A.

#### **j. Recomendaciones**

- Es responsabilidad personal de los clientes:
  - ✓ Que sus claves permanezcan bajo su custodia y en la condición de secretas, y no entregarlas a terceros.
  - ✓ No utilizar datos obvios para crear su clave como direcciones, fechas de nacimiento, etc. (crear claves difíciles de intuir por terceros).
  - ✓ Cambiar sus claves con la debida frecuencia.
  - ✓ No usar una secuencia de dígitos y caracteres similares a otras claves que utilice (por ejemplo evitar claves como 1234).
  - ✓ No dar a conocer sus claves a terceros.
  - ✓ Evitar el acceso al sitio de la AFP desde computadores de uso público, ya que ocasionalmente están contaminados por virus que capturan la secuencia de caracteres de claves.
  - ✓ No aceptar si el navegador de Internet o sistema operativo le ofrece “volver a recordar clave”.
  - ✓ Mantener actualizados datos de contacto usados sistemáticamente (email, celular y dirección).
  - ✓ Asegurar que la URL de [afphabitat.cl](http://afphabitat.cl) esté escrita correctamente. Terceros pueden utilizar “páginas falsas” con direcciones parecidas o extrañas.
  - ✓ Instalar antivirus en el computador donde opera.
  - ✓ En caso de contacto con Contact Center de la Administradora, ingresar directamente la Clave de Acceso en las teclas de su teléfono, nunca verbalmente.
- Generalmente, el dispositivo de acceso desde donde se conecta el cliente, posee funciones que permiten guardar la clave secreta o secuencia de acceso para efectos de evitar tener que recordársela cada vez. Es una práctica peligrosa y se recomienda no emplearla, ya que la clave una vez almacenada en un medio físico es posible accederla, en especial, cuando se trata de un dispositivo de uso compartido.
- Igualmente, toda vez que el cliente almacena su clave secreta en sitios web de terceros, debe estar consciente que está comprometiendo potencialmente su seguridad.

- La información personal, en AFP Habitat, sólo es transferida a través de la red cuando el usuario se identifica para iniciar una sesión segura, en forma inmediata se ejecuta un llamado a un servicio de autenticación que se encuentra en un servidor seguro (https). Esto implica que al ingresar la información en pantalla y antes de enviar la información personal (Rut y clave), se establece una sesión de comunicación protegida por nuestros certificados digitales; si esto es exitoso, sólo entonces se procederá a enviar sus datos personales a través de la red. En consecuencia su información personal debiera viajar en forma cifrada por la red.
- Se recomienda no enviar información confidencial por correo electrónico, salvo que utilice sistemas de cifrado que garantizan la confidencialidad de la comunicación.

## **7. Capacidad de Transacciones Sitio Web**

Los sistemas y servicios remotos automatizados funcionarán todos los días del año, las 24 horas del día, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas o de casos fortuitos o fuerza mayor puedan afectarles, en cuyo caso la AFP estará liberada de toda responsabilidad por daños o perjuicios, tanto respecto del afiliado como de terceros.

La AFP se reserva el derecho de restringir o modificar su funcionamiento en un horario determinado, siempre y cuando las normas sobre la materia lo permitan, lo que será debidamente informado.

Los requerimientos hechos a la AFP se aceptarán y resolverán de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa previsional vigente, como si hubieran sido presentados directamente en algunas de sus agencias o sucursales o a través de un agente de ventas, considerándose como fecha de inicio del trámite aquella en que la AFP lo aceptó. Cualquier trámite que se hubiere efectuado en días sábado, inhábiles o festivos, se entenderá que fue realizado el siguiente día hábil.

La fecha de suscripción de un documento será equivalente a la fecha de aceptación del requerimiento a través del Sitio Web, el cual será aceptado o rechazado en el mismo día en que se produce. Para todos los efectos de esta Política, se entiende que el día hábil termina a las doce de la noche.

### **a) Capacidad de Transacciones Críticas en el Sitio Web**

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio, AFP Habitat velará por mantener una infraestructura tecnológica con la capacidad de realizar transacciones críticas en el sitio web, considerando los máximos históricos de operaciones registradas en un minuto, bajo condiciones de óptimo funcionamiento de los enlaces, sistemas de hardware y software, y de condiciones de uso normales por parte de los afiliados.

Las transacciones críticas consideradas son las siguientes:

Cambio de Fondos
Trasposos Electrónicos de AFP
Validador de Certificados
Histórico valor cuota
Actualización de datos
Certificado de Antecedentes Previsionales
Certificado de cotizaciones RUT empleador
Certificado saldo cuentas
Consulta de trámites realizados

## 8. Seguridad de la Información

Los aspectos de seguridad de la información de nuestro Sitio Web deben considerar:

- Nuestro sitio tiene altos niveles de seguridad y toda la información que se recibe o envía se realiza estando dentro de un ambiente transaccional seguro, utilizando encriptación de 128 bits.
- El sitio web funciona bajo los protocolos de seguridad SSL y HTTPS, lo que proporciona elementos necesarios para establecer una conexión segura y evitar que la información transmitida por la red pueda ser vista por personas no autorizadas.
- Con el objeto de prevenir incidentes que afecten la seguridad de las transacciones que los usuarios realizan, y también de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, AFP Habitat realiza análisis periódicos para detectar vulnerabilidades de seguridad del Sitio Web tanto público como privado. Los resultados de los análisis mencionados serán informados tanto a la unidad de riesgo de la Administradora como a la gerencia comercial, quienes deberán evaluar la criticidad de las incidencias.
- Utilizando estándares de seguridad, la sesión de nuestra Sucursal virtual se cierra automáticamente después de un cierto tiempo de inactividad del usuario.
- Los clientes disponen de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N°19.268 sobre protección de datos de carácter personal.
- Todos los clientes que tengan al menos un producto de ahorro en AFP Habitat, pueden ingresar a la Sucursal Virtual (Zona Privada), previa activación de la Clave de Acceso al Sitio Web. Además podrán realizar transacciones con una Clave de Seguridad, según lo establece el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, y sus modificaciones.

- AFP Habitat no almacena las Claves de Seguridad, estas son administradas y almacenadas en forma encriptada por Previred S.A.
- Ningún funcionario de AFP Habitat requiere, ni tiene necesidad de conocer las claves secretas o cualquier información confidencial que se use para autenticación remota de los clientes.
- AFP Habitat no traspasa ni permite el acceso a terceras personas de información personal de los clientes sin su expreso consentimiento.
- Si bien, AFP Habitat utiliza prácticas para proteger la información de sus clientes, se necesita la colaboración y responsabilidad de cada usuario, manteniendo sus claves y datos personales en forma confidencial.

## **9. Roles y Responsabilidades**

La Gerencia Comercial y su Subgerencia de Canales Remotos y Marketing, serán las encargadas de controlar la aplicación de la presente Política, estableciendo las medidas necesarias para hacer seguimiento a lo establecido en la misma. Además, serán las responsables de incorporar en los proyectos de innovación los resguardos y tecnologías que permitan asegurar el cumplimiento de ésta.

El monitoreo de esta Política se realizará con una periodicidad bianual y se efectuarán las actualizaciones que se consideren apropiadas.

## **10. Excepciones**

Cualquier excepción a esta Política debe ser presentada al Gerente Comercial, para su debida aprobación por escrito, documentando la fecha de aprobación.