

Aviso de protección de datos (Clientes y afiliados)

2025

Cuprum_{afp}
Una compañía  Principal[®]

Índice de contenidos

Objetivo	3
Alcance	3
¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos?	3
¿Qué tipos de datos personales recolectamos?	3
¿Cómo recolectamos tus datos?	4
¿Para qué usamos tus datos?	5
¿Por qué los usamos? ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos?	6
¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos?	6
¿Compartiremos tus datos con terceros?	7
¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?	7
Cambios a la política de protección de datos	8

Objetivo

Este aviso está destinado a informar a los afiliados y clientes sobre la información personal que les pedimos, cómo la obtenemos y utilizamos, con quién podemos compartirla y cuáles son sus derechos respecto al tratamiento que hacemos de sus datos.

Alcance

El aviso define cómo AFP Cuprum trata los datos personales de afiliados y clientes, sin importar el canal o medio (presencial o remoto) que esas personas utilicen para interactuar con la Administradora. Estos medios serán los siguientes:

- Nuestro sitio web privado
- Nuestra Agencia Virtual disponible en <https://www6.cuprum.cl/tramites-web>
- La aplicación móvil (APP) de AFP Cuprum.
- Las sucursales de AFP Cuprum a lo largo de Chile.
- Nuestro Centro de Atención Telefónica 600 228 7786
- Nuestros canales de venta digital.
- Nuestros canales de venta presencial

¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos?

El responsable del tratamiento de tus datos es Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. (RUT 76.240.079-0), sociedad del giro de su denominación, en adelante, “AFP Cuprum” o “AFP”.

- Dirección: Avda. Apoquindo 3600 piso 6, Las Condes, Santiago.
- Correo electrónico para contacto en relación con esta política: protecciondatoscl@Cuprum.cl
- Representante legal: Martín Mujica O.
- Encargado del modelo de prevención de infracciones: Julián Márquez L.

¿Qué tipos de datos personales recolectamos?

La información específica que recolectamos dependerá de los productos que tengas contratados o quieras contratar, los servicios o funcionalidades que requieras utilizar y la forma en que interactúas con nosotros. En general, recolectamos y tratamos datos de las siguientes categorías de información personal:

- **Datos de identificación**, tales como nombres, apellidos, cédula de identidad, nacionalidad, fecha de nacimiento.
- **Datos de contacto**, por ejemplo, domicilio, teléfono y dirección de correo electrónico.
- **Información profesional**, como tu profesión, nivel de educación, si eres un trabajador dependiente o independiente, el nombre de tu empleador cuando corresponda, tu cargo, entre otros.
- **Información financiera**, por ejemplo, tus ingresos o rentas, el origen de los dineros que inviertes, las sociedades en las que participas, información de tu cuenta bancaria, tu residencia fiscal.
- **Información transaccional** de tus productos, **como** tus cotizaciones, depósitos directos de productos voluntarios, retiros, cambios de fondo, pagos y descuentos de pensión, beneficios estatales, entre otros.
- **Información de carácter previsional**, por ejemplo, historial de afiliación al sistema de pensiones del D.L. 3.500, sistema de salud al que te encuentras adherido, la Caja de Compensación a la que estás afiliado, si tienes una pensión en otra institución, si posees un Dictamen de Invalidez o una Resolución de Trabajo Pesado, entre otros.

- **Información acerca de tu estado de salud**, la que es necesaria únicamente para tramitar tu solicitud de pensión de Invalidez o la pensión anticipada por enfermedad terminal.
- **Información de vínculo con Personas Expuestas Políticamente (PEP)¹**, debemos identificar tu vínculo con una PEP y el nombre, cargo y entidad de la persona identificada como PEP.
- **Información de datos de identificación y contacto de terceras personas**, que sean tus beneficiarios o representantes, cuando necesitemos contar con dicha información.
- **Datos de conexión, geolocalización y navegación**, en caso de que interactúes con nosotros desde tu dispositivo móvil, tu computador y/o medios digitales.
- **Datos sobre tus preferencias y perfil de usuario**, por ejemplo, si solicitaste tu cartola cuatrimestral por correo electrónico, si autorizaste compartir datos con otras compañías, o si solicitaste no recibir campañas de marketing.

En AFP Cuprum siempre buscaremos la mejor manera de tratar tu información personal para no pedir más información de la que necesitemos para prestarte nuestros servicios. Por lo tanto, siempre te pediremos la menor cantidad de datos posibles según la actividad o el trámite que quieras realizar.

¿Cómo recolectamos tus datos?

Recolectamos tu información personal desde las siguientes fuentes:

Tú mismo

- Recolectamos la información que tú nos proporcionas al contratar nuestros productos y en las transacciones que realizas, en forma presencial en nuestras oficinas, o remota, a través de nuestra línea telefónica de atención, página web o nuestra aplicación móvil.
- También recolectamos datos que provienen de otras instituciones previsionales o de salud, para responder a los trámites que solicites y con información que tú mismo hayas proporcionado anteriormente.

Nuestra fuerza de venta

- Recolectamos información a través de los Asesores de Inversión que están asociados a los productos que te ofrecemos.

Tu empleador

- Recolectamos información que nos proporciona tu empleador, en el pago de las cotizaciones, en los depósitos directos o cuando estás suscrito a un plan de ahorro previsional colectivo.

Proveedores de servicios

- Recolectamos información de proveedores que prestan servicios en nuestro nombre, o que participan en el Sistema Previsional, tales como PreviRed, la Administradora de Fondos de Cesantía, las comisiones médicas y consejos médicos.

¹ De acuerdo con la definición de la Circular N° 49 de la Unidad de Análisis Financiero, se define como Personas Expuestas Políticamente (PEP) a “los chilenos o extranjeros que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas”. Se incluyen en esta categoría a jefes de Estado o de un Gobierno, políticos de alta jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, así como sus cónyuges, sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, y las personas naturales con las que hayan celebrado un pacto de actuación conjunta, mediante el cual tengan poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile.

Registros públicos

- También obtenemos información desde registros públicos, o que está disponible públicamente, tales como el Servicio de Registro Civil, el Servicio de Impuestos Internos o el Servicio Electoral de Chile.
- También recolectaremos datos a través de diversas fuentes de acceso público que sean facilitadas por proveedores que presten este tipo de servicios, a fin de conocerte mejor y ofrecerte un servicio personalizado. Siempre procuraremos seleccionar proveedores que cumplan con estándares adecuados para la protección y obtención de esos datos.

Otros

- En determinados casos, un tercero puede habernos facilitado información sobre ti, si te ha nombrado como referencia para que te contactemos. En tal caso, solamente registraremos tu nombre e información de contacto y no registraremos ningún otro dato que tú mismo no nos hayas proporcionado.

Si utilizas el canal telefónico, la llamada será grabada para atender tu petición y garantizar su calidad. Por otra parte, si decides acudir a una Agencia presencial, tu asistencia quedará registrada (con día, fecha, hora, lugar, motivo) con el objeto de llevar un debido registro de tus solicitudes. Además, también registraremos tus datos cuando tengas una atención presencial con un asesor comercial que te visite. Finalmente, si decides utilizar la Agencia Virtual, se guardarán todos los contactos que realices con la agencia para mantener tu historial como afiliado/cliente.

¿Para qué usamos tus datos?

El propósito principal con el que utilizamos tus datos es desarrollar, cumplir y ejecutar nuestros servicios previsionales. Acá te describimos cada uno de ellos:

Gestión de productos/servicios

- Para gestionar tu registro como afiliado o cliente, y como usuario, cuando decidas utilizar nuestras plataformas digitales.
- Procesar tus transacciones y llevar a cabo nuestras obligaciones legales y contractuales, con relación a los productos que has contratado.
- Cumplir con nuestro deber de informarte de acuerdo con los servicios previsionales definidos por la ley y normativa vigente. Esto último incluye notificaciones normativas, informativas o campañas de acompañamiento, encuestas, información de tus transacciones o de los productos de AFP Cuprum, para que cuentes con la información necesaria que te permita tomar las mejores decisiones para tu futuro previsional.
- Informar y gestionar los beneficios asociados a tus cuentas de ahorro obligatorio y/o voluntario.
- Desarrollar, gestionar y mejorar nuestros productos, servicios y plataformas digitales, para probar nuevos productos, servicios y características de las Plataformas Digitales.

Relación con nuestros clientes

- Para proporcionarte un servicio personalizado, con recomendaciones en función de tu perfil de riesgo y usuario.
- Atender tus solicitudes, trámites y reclamos.
- Proporcionarte material educativo de productos y servicios e información relacionada con el sistema previsional.
- Enviarte material promocional y de marketing, boletines de noticias u otras comunicaciones, incluyendo sugerencias y recomendaciones sobre servicios que puedan ser de tu interés.
- Realizar investigaciones y análisis que nos permitan mejorar la experiencia y relación con nuestros clientes.
- Realizar análisis de usabilidad para entender la forma en la que interactúas con nuestras plataformas e introducir mejoras.

Operaciones del Negocio

- Para la gestión de nuestra empresa, respecto de su posición financiera, presentación de informes, auditoría, gestión de riesgos y cumplimiento, desarrollo de productos y servicios, planificación estratégica, marketing y comunicaciones.
- Para cumplir con nuestras obligaciones legales y reglamentarias, por ejemplo, verificar tu identidad y comprobar antecedentes para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, prevenir fraudes u otros delitos; responder a una citación, orden judicial o solicitud emanadas de una autoridad competente, y para ejercer nuestros derechos legales.
- Para ejercer nuestros derechos en los acuerdos y contratos de los que somos parte.
- Para detectar, investigar, informar y prevenir los delitos financieros y gestionar el riesgo que estos representan para nuestros clientes y nuestra organización. Por ejemplo, activando mecanismos de prevención y detección de transacciones inusuales y el uso indebido de las plataformas digitales.
- Para llevar a cabo las actividades de auditoría, facturación y conciliación y otras funciones internas relacionadas con pagos.
- Cuando asistas a nuestras oficinas, para monitorear la seguridad física del sitio que visites para realizar tus trámites en forma presencial a través de nuestros dispositivos de control de accesos y monitoreo a través de cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV).

Gestión de la tecnología

- Para administrar y proteger nuestro negocio y nuestras Plataformas Digitales, por ejemplo, resolución de problemas, análisis de datos, pruebas, mantenimiento del sistema, soporte, informes y alojamiento de datos.
- Desarrollar y mejorar la seguridad, la eficiencia y las especificaciones técnicas de nuestros sistemas e infraestructuras.

¿Por qué los usamos? ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos?

Las bases legales y normativas que nos permite tratar tus datos personales son las siguientes:

- Cumplir con el objeto previsional de nuestra administradora, el cual está establecido en la ley y proporcionar todos los servicios asociados a éste.
- Cumplir con nuestras obligaciones derivadas de los productos que hayas contratado con AFP Cuprum.
- Cumplir las obligaciones legales de la Administradora, establecidas en la legislación y la normativa dictada por los distintos entes reguladores y fiscalizadores. Estas obligaciones pueden tener directa relación con las personas cuyos datos son tratados u otras respecto de información que la Administradora debe preparar en formar agregada y reportar periódicamente a distintas entidades.

¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos?

El **plazo de conservación** de tus datos dependerá tanto de la finalidad para las que los tratemos, como de los productos que mantengas contratados con nosotros. Acá te explicamos los principales criterios que aplicamos:

- Respecto de tu producto obligatorio, existen documentos y datos personales que componen tu historia previsional como afiliado y, por ello, nos encontramos obligados a mantenerlos indefinidamente. Además, conservaremos tus datos mientras tengas la calidad de afiliado, dado que es nuestra obligación mantenerte informado, ofrecerte orientación previsional, atender tus requerimientos y mantener el registro de tus solicitudes y/o consultas.
- Respecto de tus productos voluntarios, trataremos tus datos en cumplimiento de la regulación aplicable para gestionarlos y entregarte los servicios asociados. De igual manera, aplicaremos esta definición para cumplir con los requisitos de entrega de información a los organismos reguladores y entidades estatales.

- En ambos casos, conservaremos los registros generados de acuerdo con lo establecido en las distintas leyes y normativa aplicable.

Independientemente de que tratemos tus datos durante los periodos estrictamente necesarios para cumplir con la finalidad correspondiente, los conservaremos posteriormente debidamente guardados y protegidos durante el tiempo en que fuere necesario justificar su tratamiento, en cumplimiento de la ley y la normativa vigente y en consideración a los plazos de prescripción asociados.

¿Compartiremos tus datos con terceros?

Para cumplir las finalidades indicadas en la presente Política, es necesario que demos acceso a tus datos personales a terceras partes tales como organismos reguladores o proveedores que nos presten apoyo en los servicios que te ofrecemos, con quienes hemos llegado a acuerdos que resguardan la seguridad de tus datos. A continuación, encontrarás un listado de los grupos de terceros con los compartiremos tu información:

- Nuestro órgano regulador, contralor y fiscalizador, la Superintendencia de Pensiones.
- Otras entidades reguladoras, como la Comisión para el Mercado Financiero.
- Entidades financieras, tales como Administradoras Generales de Fondos o similares que administren productos de retiro voluntario.
- Entidades previsionales, tales como otras Administradoras, PreviRed y la Administradora de Fondos de Cesantía.
- Entidades de detección y prevención de actividades ilícitas, tales como la Unidad de Análisis Financiero o la Fiscalía Nacional Económica.
- Proveedores de servicios tecnológicos y de análisis de datos.
- Proveedores y colaboradores de servicios de logística, transporte y entrega, y/o establecimientos colaboradores de los mismos.
- Proveedores de servicios relacionados con atención al cliente.
- Juzgados y Tribunales de Justicia cuando el caso lo amerite.
- Estudios Jurídicos que nos asistan en la atención de casos cuando se requiere ejercer la ejercicio o defensa de acciones legales.
- Proveedores y colaboradores de servicios relacionados con marketing y publicidad, como redes sociales, agencias de publicidad o colaboradores publicitarios.

Cabe señalar que algunos de los prestadores mencionados están ubicados fuera de Chile. Respecto de los prestadores extranjeros, siempre velaremos que éstos estén situados en jurisdicciones que otorguen al menos el mismo nivel de protección a tus datos que el existente en Chile.

¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilites tus datos?

Nos comprometemos a respetar la confidencialidad de tus datos personales y a garantizarte el ejercicio de tus derechos, los que puedes ejercer sin costo alguno escribiéndonos a la dirección de correo electrónico ProteccionDatosCl@cuprum.cl, indicándonos el motivo de tu solicitud y el derecho que quieres ejercer. En el marco de lo anterior y para resguardar tus datos, siempre verificaremos tu identidad con el objeto de cautelar que la solicitud provenga de ti.

Tus derechos son los siguientes:

- Pedir **acceso** a tus datos que almacenados y al medio que usamos para obtenerlos. Te recordamos que, en caso de ser un usuario registrado en nuestra plataforma digital, también puedes consultar esta información en la sección correspondiente a tus datos personales.

- Solicitar que **rectifiquemos** los datos que ya disponemos, es decir, modificar o completar tus datos personales, cuando éstos sean inexactos, o bien estén desactualizados o incompletos. Recuerda que, si eres usuario de nuestra plataforma digital, puedes acceder a la sección correspondiente a tus datos personales para modificar o actualizar tus datos personales. De igual manera, ten en cuenta que, al facilitarnos activamente tus datos personales por cualquier vía, garantizas que sean ciertos y exactos y te comprometes a notificarnos cualquier cambio o modificación que corresponda.
- Requerir que **suprimamos** tus datos en la medida en que ya no sean necesarios para la finalidad con que fueron recolectados, según te hemos informado más arriba, o bien, no exista una ley o norma que nos obligue a retenerlos almacenados.
- Pedirnos que limitemos el tratamiento de tus datos en ejercicio a tu derecho de **oposición**, lo que supone que, para fines específicos en virtud de la normativa vigente, puedas solicitarnos que suspendamos temporal o permanentemente el tratamiento de tus datos. Si nos has proporcionado voluntariamente tus datos para cualquier finalidad específica, también puedes ejercer este derecho.
- Respecto a tu derecho de **portabilidad**, será ejecutado al mismo tiempo que te cambies de AFP. En caso de que lo requieras y en línea con la Ley de protección de datos, podrás pedir una copia de los datos personales que nos hayas entregado, en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, para que puedas comunicarlos o transferirlos a quien consideres necesario.

Para el ejercicio de tus derechos como titular de datos, analizaremos el estado de tus productos para determinar si podemos atenderlo y cómo podemos responder a tu solicitud dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Cambios a la política de protección de datos

Es posible que actualicemos esta Política cuando sea necesario, para cumplir con nuestro deber de información y transparencia. Dado lo anterior siempre encontrarás la versión actualizada en nuestro sitio web público, con información de su última fecha de vigencia y versión.

Asimismo, podremos incluir un *link* a esta política, en distintas comunicaciones e interacciones relacionadas con el tratamiento de tus datos, para mantenerte informado acerca del tratamiento de los mismos y tus derechos.