

**REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS
ASOCIACIÓN GREMIAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN**

**REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS
ASOCIACIÓN GREMIAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN**

CONSIDERACIONES GENERALES

Atendida la naturaleza de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar -que son entidades de previsión social, constituidas como corporaciones de derecho privado sin fines de lucro- ellas están regidas por un estatuto que les permite desarrollarse en el ámbito del bienestar social en consonancia con las normas y principios de la libre competencia. La competencia es considerada como un importante factor de desarrollo, crecimiento y perfeccionamiento de los productos y servicios que ofrecen las empresas. Hay que reconocer que en aquellas áreas de la actividad económica en que existe competencia, se alcanzan mayores grados y niveles de eficiencia y, normalmente, el beneficiado es el consumidor o el usuario. En consecuencia, la competencia es consustancial a la actividad privada y constituye un potente motor de desarrollo y de eficiencia. Por sus efectos tan relevantes, ella debe darse dentro de un marco de principios claros, transparentes y precisos, en forma tal que fortalezca el sistema en el que se desarrollan, promoviendo la libre y leal competencia en los mercados, en beneficio de los afiliados y la comunidad en general. Por último, también cabe señalar que el buen entendimiento entre las entidades que conforman el sector ayuda a promover el desarrollo y promoción de las actividades e intereses comunes por los que está llamado a velar este gremio, y avanzar y explorar otras áreas de desarrollo. En razón de lo anterior, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar pertenecientes a la Asociación Gremial de Cajas de Compensación de Chile han convenido someterse a las estipulaciones contenidas en el presente Reglamento, cuyas normas ayudarán a establecer un marco básico de reglas de libre y leal competencia.

Uno. Normas generales.

Artículo Uno.uno. Naturaleza del Reglamento. El Reglamento de Buenas Prácticas de la Asociación Gremial de Cajas de Compensación (en adelante “Cajas de Chile A.G.” o “la Asociación”) es el conjunto de normas y principios de carácter general al que sus asociados (en adelante, indistintamente las “Cajas de Compensación”, “C.C.A.F.” o los “Asociados”), han decidido sujetarse voluntariamente, con el objeto de propender al desarrollo del sistema de Cajas de Compensación, en consonancia con los principios de la seguridad social, la libre competencia y la buena fe, a los que deben someterse las relaciones entre las entidades participantes, como también las existentes entre estas y sus afiliados y potenciales afiliados. Estas normas tienen su origen en la propia iniciativa de las C.C.A.F. Se trata de principios y normas establecidas de común acuerdo por todas las Cajas de Compensación pertenecientes a la Asociación, su aplicación es de carácter general y tiene como finalidad perfeccionar y fortalecer el desempeño del sistema, teniendo como principal consideración el rol social que tienen las C.C.A.F., cuyo objeto es la

administración de prestaciones de Seguridad Social.

Artículo Uno.dos. Sentido de términos utilizados en el presente Reglamento. La sigla “C.C.A.F.” se refiere a las Cajas de Compensación que se hayan obligado a cumplir con las normas de este Reglamento. La palabra “afiliado” se entenderá referida indistintamente a empresas, trabajadores, pensionados y cargas familiares acreditadas, actualmente incorporados o que podrían incorporarse a una C.C.A.F. La palabra “autoridad” se entenderá referida a la Superintendencia de Seguridad Social y a cualquier otra autoridad que, en virtud de una ley, tenga facultades para fiscalizar, en todo o en parte, a las Cajas de Compensación.

Artículo Uno.tres. Marco general. Las disposiciones de este Reglamento deberán interpretarse y aplicarse en armonía, conforme a los criterios de interpretación señalados en los artículos diecinueve a veinticuatro del Código Civil y se subordinarán a las leyes y reglamentos aplicables a las C.C.A.F.; a las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social impartidas conforme a sus atribuciones; y, otras normas emitidas por autoridad competente. La entidad a cargo de realizar la debida interpretación de las normas es el Comité de Ética y Buenas Prácticas.

Artículo Uno.cuatro. Normas fundamentales. Toda práctica de las C.C.A.F. deberá ceñirse a la moral, las buenas costumbres, al ordenamiento jurídico imperante y al cumplimiento, de buena fe, de la normativa legal y administrativa que rija para el sistema, evitando acciones que puedan significar un menoscabo para las C.C.A.F, el sistema en el que participan, los afiliados y la comunidad en general. Sin perjuicio de la naturaleza jurídica de las Cajas de Compensación, y en atención a su incorporación en el ámbito de aplicabilidad de la ley veinte mil quinientos cincuenta y cinco sobre protección de los derechos del consumidor, les serán aplicables los principios y normas relacionados con la libre y leal competencia, debiendo observar las normas contenidas en el Decreto Ley doscientos once y la Ley veinte mil ciento sesenta y nueve, con el objeto de proteger a los afiliados de las respectivas C.C.A.F. en el ejercicio de sus derechos. También les serán aplicables, con el fin de resguardar la privacidad de los afiliados, los principios y normas que se encuentran en la ley diecinueve mil seiscientos veintiocho; la ley sobre protección a la vida privada.

Artículo Uno.cinco. Principio de la buena fe. Las normas de este Reglamento deben ser cumplidas de buena fe, velando por el debido funcionamiento del sistema de C.C.A.F. y por los intereses de sus afiliados y beneficiarios.

Artículo Uno.seis. Libre y leal competencia. La actuación y proceder de los Asociados deberá siempre enmarcarse en los principios y reglas que rigen la competencia entre ellas y de respeto por los afiliados. Esto implica no cometer ningún hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, o que tienda a producir dichos efectos. En particular, está estrictamente prohibido que las C.C.A.F. realicen las siguientes conductas anticompetitivas: (a) acuerdos o prácticas concertadas que involucren a competidores entre

sí, y que consistan en fijar precios de venta o de compra, limitar la producción, asignarse zonas o cuotas de mercado o afectar el resultado de procesos de licitación, así como los acuerdos o prácticas concertadas que, confiriéndoles poder de mercado a los competidores, consistan en determinar condiciones de comercialización o excluir a actuales o potenciales competidores;

(b) la explotación abusiva de una posición dominante en el mercado; y, (c) las prácticas predatorias, o de competencia desleal, realizadas con el objeto de alcanzar, mantener o incrementar una posición dominante. Igualmente, queda vetado ejecutar actos de competencia desleal en general, entendiéndose por tal toda conducta contraria a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medios ilegítimos, persiga desviar clientela de un agente del mercado. Es obligatorio para todos los miembros la observancia del Manual de Libre Competencia de la Asociación.

Dos. Conductas básicas de las C.C.A.F.

Artículo Dos.uno. Buena fe en las relaciones internas. Las prácticas y las relaciones de las distintas C.C.A.F. entre sí deberán regirse por el principio de la buena fe ya señalado, y encaminarse a lograr un adecuado funcionamiento y desarrollo del sistema de Cajas de Compensación. Los Asociados deberán cumplir rigurosamente la prohibición de hacer declaraciones que menoscaben el prestigio o la acción de otras Cajas de Compensación, según lo previene el artículo veintiséis número seis de la Ley N° dieciocho mil ochocientos treinta y tres.

Artículo Dos.dos. Información al público y a los afiliados en particular. Las C.C.A.F. deberán proveer información veraz, suficiente, oportuna y permanente al público en general y, a los afiliados en particular, acerca de los beneficios, costos asociados y prestaciones que ofrecen y sobre su situación legal, económica y financiera. Toda información que se entregue al público y a los afiliados de las Cajas de Compensación, deberá ser susceptible de comprobación y no inducir a engaño o confusión respecto de la situación de la C.C.A.F. de sus actividades y/o de las prestaciones y beneficios que otorgan a sus afiliados. Deberá, asimismo, ser lo suficientemente completa, precisa y transparente, de modo de facilitar las decisiones sobre afiliación y desafiliación que deben adoptar las empresas en conjunto con sus trabajadores, los trabajadores independientes y pensionados. Toda publicación efectuada por la Asociación que requiera reunir y procesar antecedentes de las C.C.A.F, deberá observar las reglas contenidas en el Manual de Libre Competencia y el Protocolo de Intercambio de Información de Cajas de Chile A.G.

Artículo Dos.tres. Relación con la autoridad. Los Asociados y Cajas de Chile A.G. deberán relacionarse con la autoridad en forma abierta, transparente y colaborativa, para que ésta pueda cumplir con las funciones y atribuciones que le corresponden conforme a la ley. Las C.C.A.F. procurarán actuar coordinadamente y de consuno ante la autoridad, en el tratamiento de temas que sean de interés general para el sistema de Cajas de

Compensación.

Artículo Dos.cuatro. Exigencias para el personal de dependencia directa de las C.C.A.F. y para el que se desempeña en forma externa o subcontratado.

Los Asociados deberán velar por que sus trabajadores y, en especial, sus ejecutivos con participación en la toma de decisiones de carácter comercial y trabajadores que se relacionen con afiliados y/o potenciales afiliados, cumplan con los siguientes requisitos: a) Contar con la debida calificación, capacitación, preparación y entrenamiento para realizar las labores que desempeñan, especialmente en materia de afiliación. b) Tener conocimientos suficientes acerca de los beneficios, prestaciones y servicios que ofrezcan a los afiliados, como asimismo, respecto de las materias propias del ámbito de acción del respectivo trabajador, de tal forma de evitar conductas o situaciones que, por falta de conocimientos, preparación o capacitación de sus colaboradores, induzcan a error a los afiliados y al público en general. c) Actuar correctamente en el desempeño de sus funciones, con pleno respeto a las normas aplicables y absteniéndose de acciones desleales contra otras

C.C.A.F. o contra agentes del mercado en general, que atenten contra los principios y normas de una libre y leal competencia, o contra el buen funcionamiento de la sociedad. Las C.C.A.F. deberán cautelar que tales requisitos también sean cumplidos por los trabajadores de empresas externas que presten servicios para aquéllas.

Tres. Competencia comercial entre las C.C.A.F.

Artículo Tres.uno. Competencia leal. Los Asociados deberán desarrollar entre ellos una competencia leal, entendiéndose que es desleal toda conducta contraria a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medio ilegítimos, persiga desviar clientela de un agente del mercado. A modo ejemplar, se considerará contrario a las normas del presente Reglamento de Buenas Prácticas y por lo tanto, contrario a la leal competencia, las acciones tendientes a captar la adhesión de potenciales afiliados: (a) mediante acciones que los induzcan a confusión o error; (b) empleando informaciones o aseveraciones incorrectas o falsas sobre los bienes o servicios propios o de terceros, que sean susceptibles de menoscabar su reputación en el mercado; (c) mediante expresiones dirigidas a desacreditar o ridiculizar a terceros sin referencia objetiva; (d) haciendo comparaciones que no se funden en antecedentes veraces y demostrables; (e) induciendo la infracción de los deberes contractuales contraídos con una C.C.A.F.; (f) el ejercicio manifiestamente abusivo de acciones administrativas o judiciales con la finalidad de entorpecer la operación de otra C.C.A.F; y (g) por la vía de proporcionar beneficios, donaciones o regalos (en bienes o servicios) a destinatarios específicos, sean éstos afiliados o potenciales nuevos afiliados sin que tales beneficios tengan el carácter de universales para todos aquellos que cumplan con las mismas condiciones y requisitos objetivos o bien, material publicitario cuyo valor sea superior al de un mero regalo publicitario. Todo lo anterior es sin perjuicio del eventual ejercicio de las acciones judiciales o administrativas que resulten pertinentes. Lo expuesto en esta

sección no obsta a que las entidades puedan promocionar sus beneficios y prestaciones de manera responsable y adecuada, mostrar y dar a conocer sus propias instalaciones y dependencias de manera razonable, considerando las limitaciones regulatorias.

Artículo Tres.dos. Información. Las C.C.A.F. deberán informarse sobre la situación, negocios u operaciones de las otras entidades de la competencia por los medios y canales lícitos y públicos de información. La obtención de dicha información deberá realizarse exclusivamente a través de fuentes legítimas, formales y fidedignas, estando estrictamente prohibido que se permita, facilite o tolere el intercambio de información comercial sensible, directamente entre Cajas de Compensación o a través de terceros. El acceso, recopilación, procesamiento e intercambio de información entre los Asociados debe observar las reglas contenidas en el Manual de Libre Competencia y el Protocolo de Intercambio de Información.

Artículo Tres.tres. Publicidad. Las comunicaciones comerciales, sean de marketing o publicitarias, deberán proporcionar información clara, veraz y completa. El contenido debe ser comprensible para el consumidor promedio e incluir toda la información relevante que permita evaluar objetivamente la oferta o propuesta comercial presentada. Se considerará contrario a las normas comprendidas en este Reglamento, el uso de toda publicidad, campaña o promoción que pueda confundir o inducir a error respecto de la naturaleza, costos, características, límites o efectos de los beneficios, prestaciones o derechos a los cuales puedan acceder los afiliados o que otorguen las C.C.A.F. En relación con las normas éticas aplicables en materia de seguridad será vinculante lo dispuesto en el artículo 24 del Código Chileno de Ética Publicitaria elaborado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.

Artículo Tres.cuatro. Publicidad comparativa. Es considerada como publicidad comparativa aquella que, al promocionar el servicio ofrecido, de manera verbal o escrita, por alguna de las Cajas de Compensación, destacando sus ventajas frente a los de un competidor, ya sea de forma directa o indirecta. Esto puede hacerse comparando características, beneficios o atributos, ya sea de manera explícita o insinuada. Las C.C.A.F. sólo podrán realizar publicidad comparativa con otras Cajas de Compensación, cuando (i) la comparación hecha debe ser de modo veraz, objetivo y demostrable, (ii) la publicidad no ocasione confusión en los afiliados o los consumidores, y (iii) no constituya competencia desleal, denigración o menosprecio de la imagen o la marca de las demás Cajas de Compensación. En consecuencia, se considerará falta grave a las normas de este Reglamento: (a) Realizar comparaciones con entidades de la competencia haciendo aparecer a una o más C.C.A.F. con beneficios, planes o prestaciones distorsionadas de la realidad y que en definitiva tiendan a confundir, desinformar o inducir a error al o los destinatarios de la publicidad comparativa; y (b) Toda acción de competencia, de publicidad o de marketing, basada en el desprestigio, ataque o descalificaciones a otra entidad del sector. Los Asociados se obligan a ser especialmente cuidadosos y diligentes en preocuparse que todo elemento o instrumento de publicidad o de marketing, lleve siempre la identificación clara y precisa de la entidad

promotora y de su autor. Los elementos o instrumentos publicitarios o de promoción que no cumplan con este elemental requisito, se pueden considerar como anónimos y afectan en forma muy negativa la imagen, reputación y prestigio del sistema de C.C.A.F.

Cuatro. Prácticas entre las C.C.A.F. y los afiliados.

Artículo Cuatro.uno. Obligación de buen servicio. Las C.C.A.F. deberán entregar un servicio diligente a sus afiliados cumpliendo en forma íntegra y oportuna las obligaciones asumidas con ellos. Los Asociados deberán cooperar entre sí en aquellos casos en que la solución del problema de un afiliado requiera el concurso de dos o más Cajas de Compensación. Las C.C.A.F. deberán proporcionar a los afiliados información que tenga por objeto el endeudamiento responsable. La Asociación y sus miembros tienen presente que la cooperación, coordinación o colaboración entre competidores puede generar riesgos para la competencia, por lo que ésta siempre deberá ajustarse a las reglas y lineamientos establecidos en el Manual de Libre Competencia de la Asociación.

Artículo cuatro dos. Obligación de respuesta frente a reclamos. Los Asociados deberán responder, con claridad y transparencia, a las consultas y reclamos de sus afiliados en forma oportuna y velar por que ellos sean satisfechos de acuerdo con las prestaciones ofrecidas. De igual forma, las C.C.A.F. deberán ser extremadamente diligentes en rectificar los posibles errores en que pudieren incurrir, evitando molestias y pérdidas de tiempo a los afiliados o sus representantes.

Cinco. Conflictos entre C.C.A.F.

Artículo Cinco.uno. Solución directa. Los Asociados deberán realizar los mayores esfuerzos por resolver de manera directa y eficiente los conflictos suscitados entre ellos, cautelando siempre el pleno respeto a los derechos de los afiliados. Es deber de la Asociación promover el empleo de métodos autocompositivos de resolución de conflictos, como la conciliación o la mediación. Asimismo, las C.C.A.F. deberán abstenerse de ventilar estos conflictos especialmente ante los afiliados, la opinión pública y los medios de comunicación, salvo que conforme a las normas aplicables sea procedente o que el interés público lo requiera.

Artículo cinco dos. Comité de Ética y Buenas Prácticas. Si las C.C.A.F. no logran alcanzar una solución directa, en los términos señalados en el número cinco.uno precedente, las partes de común acuerdo podrán someterlo al conocimiento del Comité de Ética y Buenas Prácticas ("Comité"). Asimismo, el Comité podrá conocer de un conflicto suscitado entre C.C.A.F. a requerimiento del Directorio. El Comité estará compuesto por 3 miembros designados por el Directorio. De los miembros designados por el Directorio, al menos dos de ellos deberán

ser abogados y todos deberán ser independientes de las C.C.A.F. y con conocimiento del rubro. Cada miembro del Comité durará dos años en su cargo, con posibilidad de reelección por parte del Directorio. El Comité será presidido por un Presidente, electo por mayoría de sus miembros. También deberá contar con un Secretario, que será el Fiscal de la Asociación, quien tendrá entre sus funciones recibir las denuncias de las C.C.A.F, ponerlas en conocimiento del Comité, y tomar acta de las sesiones ordinarias del Comité. El Comité se reunirá cuantas veces sea necesario por solicitud del Presidente, de dos de sus miembros, o del Directorio de la Asociación. Con posterioridad a las sesiones que tenga el Comité, el Presidente le comunicará lo discutido al Directorio. Del mismo modo, las actas de las sesiones del Comité deberán estar disponibles para consulta de los Directores.

Artículo cinco tres. Funciones. El Comité tendrá entre sus deberes y responsabilidades: (i) Evaluar lo señalado en este Reglamento, (ii) interpretar, fijar el sentido y alcance de las normas aplicables a este Reglamento; y (iii) resolver en única instancia los conflictos que surjan a raíz de infracciones a la ética en general, que no impliquen incumplimientos normativos que deban ser resueltos por la Superintendencia de Seguridad Social, y a este Reglamento en particular.

Artículo cinco cuatro. Inhabilidades, independencia e imparcialidad. Los miembros del Comité deben ser imparciales e independientes. Estarán inhabilitados de conocer un conflicto en caso de estar afecto a alguna causal de implicancia de acuerdo con las reglas generales, u otra que pueda calificar como conflicto de interés, cualquiera sea la entidad de éste. De la referida independencia e imparcialidad deberán dejar constancia mediante declaración jurada, previo a participar en el análisis del caso específico.

Artículo cinco cinco. Sanciones. Al resolver la controversia, el Comité podrá proponer al Directorio la aplicación de las medidas y sanciones que resulten pertinentes, de conformidad y en observancia a lo establecido en los estatutos de la Asociación.

VERSIÓN APROBADA POR EL DIRECTORIO DE CAJAS DE CHILE EN SESIÓN ORDINARIA N°388 CELEBRADA EL 7 DE MAYO DE 2025