



**CÓDIGO DE BUENAS  
PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA**

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Valores.....</b>	<b>3</b>
<b>5. Normas que regulan el comportamiento de los Colaboradores .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. Relaciones internas .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2. Relaciones entre los Colaboradores y Caja 18 .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3. Relaciones con afiliados, empresas, proveedores y terceros .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Cumplimiento Normativo.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Manejo y uso de información .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Conflictos de interés .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Sanciones por incumplimiento .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Auditorías.....</b>	<b>11</b>
<b>11. Canal de denuncias .....</b>	<b>11</b>
<b>12. Publicidad del Código de Buenas Prácticas y de Conducta .....</b>	<b>12</b>
<b>13. Vigencia.....</b>	<b>12</b>

## **1. Introducción**

El presente documento contiene el conjunto de principios y normas que constituye el marco dentro del cual se deben desenvolver cada una de las personas que forman parte de la C.C.A.F. 18 de Septiembre, en adelante también “Caja 18” o la “Caja”, de manera tal que aplica tanto para los miembros del Directorio como para los dependientes de la Caja, incluyendo dentro de éstos, a sus Gerentes, Subgerentes, Jefes, y demás cargos existentes dentro de la estructura organizacional, en adelante conjuntamente denominados como “Colaboradores” o “Integrantes”.

## **2. Alcance**

El presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta tiene el carácter de obligatorio para cada uno de los Colaboradores, de manera que debe ser cumplido cabalmente, tal como los contratos de trabajo, el reglamento interno, las políticas y regulaciones internas, y la diversa normativa que regula el actuar de la Caja y los miembros que la componen.

## **3. Objetivo**

El presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta tiene el carácter de obligatorio para cada uno de los Colaboradores, de manera que debe ser cumplido cabalmente, tal como los contratos de trabajo, el reglamento interno, las políticas y regulaciones internas, y la diversa normativa que regula el actuar de la Caja y los miembros que la componen.

## **4. Valores**

Las actividades de Caja 18 se desarrollan en el marco de principios, convicciones y reglas de conducta que regulan la vida de la organización, definiendo los límites y restricciones, de los Colaboradores en los diferentes tipos de interacción, ya sea con otros miembros de

Caja 18, con la autoridad, con proveedores, con competidores y con terceros en general; que tienen como piedra angular los valores de la organización.

Los valores organizacionales de Caja 18, son:

- a. **Cultura de servicio**: El bienestar comienza con el trabajo bien hecho en todas las instancias, tanto internas como de cara a clientes.
- b. **Honestidad**: Todas nuestras actividades se deben enmarcar en los principios de lealtad y transparencia a nuestra Caja y hacia nuestros afiliados y proveedores.
- c. **Trabajo en equipo**: En Caja 18 creemos que la diversidad de opiniones, el respeto y el actuar de manera conjunta es la única forma de cumplir con nuestra Misión.
- d. **Eficiencia**: Es nuestra obligación ética utilizar los recursos que disponemos de manera austera y eficiente para maximizar la colocación de créditos sociales y mejorar el bienestar a nuestros afiliados.
- e. **Perseverancia**: Debemos buscar permanentemente el bienestar de nuestros afiliados, en cada acción que realizamos, comenzando por todo lo relacionado con el crédito social, que es el gran movilizador de la calidad de servicio y de la sustentabilidad de la Caja.
- f. **Respeto**: Nuestra actitud debe ser respetuosa con nuestros afiliados, compañeros de trabajo y con nosotros mismos.

## **5. Normas que regulan el comportamiento de los Colaboradores**

De conformidad con los valores antes expuestos, Caja 18 establece que el comportamiento de cada uno de sus Integrantes debe adecuarse a los valores corporativos, a la transparencia y al respeto en su más amplio sentido.

Al respecto, el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta regulará el comportamiento que deben seguir los Colaboradores en sus diversas esferas de interacción, sea con otros miembros de Caja 18, la autoridad, proveedores, competidores y terceros en general. En tal sentido, y con la finalidad de facilitar la comprensión del presente documento, las conductas consideradas como deseables por Caja 18 son identificadas a continuación según su ámbito.

## 5.1. Relaciones internas

- a) Todos los Colaboradores deben respetar a los demás Integrantes, debiendo abstenerse de cualquier acción u omisión que pueda constituir una ofensa, hostilidad, agravio y/o cualquier conducta discriminatoria en razón de la raza, religión, género, situación socioeconómica, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier distinción, exclusión o restricción que carezca de una justificación razonable.
- b) Todos los Colaboradores deben mantener un comportamiento basado en la rectitud, la honestidad y la transparencia en sus relaciones mutuas.

Al efecto, se entiende por transparencia la entrega de información fidedigna y suficiente respecto de la ejecución de sus labores propias, como información que le sea requerida por otros Colaboradores, que se relacione directa o indirectamente con su gestión.

- c) Todos los Colaboradores deben utilizar exclusivamente los canales formales establecidos por Caja 18 para efectuar comunicaciones de materias particulares o generales, así como también deberán canalizar sus inquietudes directamente con sus superiores. Al respecto, como una medida de incentivar una fluida y formal comunicación al interior de Caja 18, existirá por parte de cada uno de los Integrantes una total disposición a atender las presentaciones de todos los Colaboradores.
- d) Los Colaboradores deberán reportar inmediatamente al correo electrónico [denuncias@caja18.cl](mailto:denuncias@caja18.cl) todo hecho anómalo que pudieran detectar, tales como, conductas contrarias a la moral, hostigamiento u ofensas a otros Integrantes, etc. El citado canal de denuncias asegura a quien lo utilice la debida confidencialidad, tanto de su identificación como de la información que pudiere proporcionar al Comité de Buenas Prácticas y de Conducta, siendo éste el órgano encargado de su análisis y resolución.

## 5.2. Relaciones entre los Colaboradores y Caja 18

- a) Cada una de las actuaciones de los Colaboradores deberá tener siempre como objetivo primordial, velar exclusivamente por los intereses de la Caja. Al respecto, informarán previamente de eventuales conflictos de interés a los que se vean expuestos, tanto a nivel laboral como comercial, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el número ocho siguiente.
- b) Los bienes materiales e inmateriales de Caja 18 sólo podrán ser utilizados por los Colaboradores para el cumplimiento de sus funciones laborales. En tal sentido, sólo podrán ser utilizados en exclusivo interés de la Caja y deberá reportarse cualquier mal uso, daño o apropiación de éstos por Colaboradores o terceros. Dentro de tales bienes se encuentra la información reservada de propiedad de Caja 18, la que de manera meramente ilustrativa está constituida por información y acceso a sus bases de datos (afiliados, empresas y otros); infraestructura tecnológica, información de proveedores que le brindan servicios de cualquier índole; políticas de seguridad de la información y en general de riesgo operacional; procedimientos y políticas de administración del riesgo de crédito; políticas y planes comerciales y financieros; etc.
- c) Es deber de todos los Colaboradores resguardar la imagen corporativa y la reputación de Caja 18, y de cada una de las personas que la integran. Por este motivo, sólo podrán actuar públicamente en nombre de ésta los voceros establecidos expresamente en las políticas generales de la Caja y aquellos autorizados al efecto por la Gerencia General o el Presidente del Directorio. En tales circunstancias, deberán mantener siempre una conducta intachable, evitando realizar declaraciones que excedan de las funciones que desempeñan para Caja 18 y cualquiera que pueda afectar la imagen pública o reputación de la Caja.
- d) Los Colaboradores deberán reportar inmediatamente al correo electrónico [denuncias@caja18.cl](mailto:denuncias@caja18.cl) toda acción u omisión que pudiere ser perjudicial para los intereses de la Caja, tales como, fraudes, daños a bienes de Caja 18, conflictos de interés, uso indebido de bienes de la Caja, etc.

### **5.3. Relaciones con afiliados, empresas, proveedores y terceros**

En toda relación con afiliados, proveedores y terceros, los Colaboradores deberán:

- a) Actuar de manera transparente y leal;
- b) Mantener una constante actitud de servicio, especialmente en el otorgamiento de las prestaciones que constituyen el objeto de la Caja;
- c) Respetar los derechos de los afiliados, empresas, proveedores y terceros;
- d) Abstenerse de realizar actos (acciones u omisiones) contrarios a los principios de una sana y legítima competencia;
- e) Abstenerse de otorgar y recibir cualquier clase de pago o dádiva tendiente a obtener un beneficio impropio que no sería conseguido de no mediar dicho otorgamiento o recepción. En todo caso, para recibir cualquier pago o dádiva de parte de afiliados, empresas o proveedores por un monto superior al equivalente en pesos a dos unidades de fomento, se requerirá de la autorización previa y por escrito del Comité de Buenas Prácticas y de Conducta.
- f) Mantener la confidencialidad de toda la información que puedan obtener de ellos, especialmente la información sensible (características físicas, morales, estados de salud físicos o síquicos, etc.).

## **6. Cumplimiento Normativo**

Caja 18 establece que todos los Colaboradores deberán cumplir las normas que regulan su actividad como C.C.A.F. de manera particular, y aquellas de aplicación general para todos los habitantes de la República. En consideración a ello, los colaboradores deberán:

- a) Acatar las normas emanadas de la autoridad y aquellas dispuestas por Caja 18 para el desarrollo de su objeto, especialmente en lo relativo a la transparencia y a la información que se debe entregar a los afiliados, empresas adherentes y a terceros;
- b) Abstenerse de otorgar cualquier clase de pago o dádiva a funcionarios públicos chilenos o extranjeros, con el objeto de obtener un beneficio impropio personal y/o para la Caja;

- c) Resolver cualquier duda respecto de la legalidad de un acto con el superior jerárquico y la Fiscalía de Caja 18;
- d) Colaborar de manera proactiva con los auditores de Caja 18, auditores externos contratados por Caja 18 y entidades administrativas fiscalizadoras;
- e) Reportar al canal de contacto [denuncias@caja18.cl](mailto:denuncias@caja18.cl) todo acto contrario a la regulación nacional o a lo dispuesto en el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta, respecto del cual pudiera tomar contacto;
- f) Dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Manual de Prevención de Delitos de la Ley N°20.393 y en el Manual de Prevención del Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo contemplado en la Ley 19.913. En relación con este último, los Colaboradores deberán cumplir, entre otras, con: (i) Informar al Oficial de Cumplimiento cualquier Operación Sospechosa que detecten en el desempeño de sus funciones. (ii) Informar al Oficial de Cumplimiento cualquier señal de alerta de una Operación Sospechosa, las cuales se encuentran señaladas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo. (iii) Mantener estricta confidencialidad respecto de cualquier Operación Sospechosa y de sus antecedentes. (iv) Asistir a todas las capacitaciones que se realicen en materias relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- g) En el caso de los representantes del Gobierno Corporativo de la Caja, deberán regirse, además, por las instrucciones establecidas en el *Manual de Buenas Prácticas del Gobierno Corporativo*, que contemplará materias tales como: a) Estructura y Estamentos que componen el Gobierno Corporativo, b) Derechos y Deberes del Directorio y los Directores, y c) Rol de los Comités de Directores”, entre otros aspectos.

## 7. Manejo y uso de información

Los Colaboradores se encuentran obligados a mantener en estricta reserva y confidencialidad toda información a la que tengan acceso en razón de su cargo, posición o actividad y no podrán obtener para sí ni para terceros, ventajas económicas ni de cualquier otra naturaleza, derivadas del uso de información que no haya sido divulgada por Caja 18.



Para efectos de lo anterior, se entiende que la información ha sido divulgada cuando ha sido puesta en conocimiento de uno o más de cualquiera de los grupos de interés por la alta administración o el Directorio de Caja 18, por medio de los canales formales dispuestos para tal efecto.

En todo caso, la obligación de reserva no aplicará cuando se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de la normativa legal, administrativa o estatutaria.

## **8. Conflictos de interés**

Es obligación de todos los Colaboradores abstenerse de participar directa o indirectamente en negocios jurídicos de cualquier tipo de la Caja, en la que tengan interés directo o indirecto, sin contar con la aprobación previa y por escrito del Directorio de la Caja. En todo caso, aun cuando fueren autorizadas tales operaciones, éstas deberán ajustarse a condiciones de mercado entre partes libres e independientes.

Asimismo, constituye un deber de lealtad de todo Colaborador hacia Caja 18, informar previa y oportunamente a las autoridades de esta última, acerca de su interés particular, directo o indirecto, en cualquier acto o contrato que pudiere negociar para la Caja o que esta última pretenda suscribir.

En aquellos casos en que sea un director, el Gerente General, el Contralor o el Fiscal, quien tenga interés en la operación, deberá reportarlo inmediatamente al Directorio. Asimismo, en el evento en que sea alguno de los directores el que tenga interés en la operación que será sometida a consideración del Directorio, éste deberá abstenerse de participar en la discusión y en la votación respectiva.

En aquellos casos en que sea alguno de los gerentes, subgerentes o ejecutivos superiores de área de Caja 18, los que tengan interés en la operación, deberán comunicarlo directamente al Gerente General por escrito mediante correo electrónico, quien reportará la situación al Directorio, previo a la suscripción de la operación respectiva.

Para efectos del presente Código, existe interés de un Integrante en cualquiera negociación, acto, contrato u operación con Caja 18, en que una contraparte de esta última o de sus relacionadas, sea cualquiera de las siguientes:

- a) Él mismo, su cónyuge o cualquiera de sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o de afinidad;
- b) Las entidades o personas jurídicas en las cuales él o cualquiera de las personas mencionadas en la letra inmediatamente precedente, tengan participación directa o a través de entidades o personas jurídicas, de un 10% o más de su capital;
- c) Las entidades o personas jurídicas en las cuales alguna de las personas señaladas en la letra a) inmediatamente precedente tenga la calidad de director o ejecutivo superior de la compañía, para quien la operación le signifique la obtención directa o indirecta de un rédito económico.

La aprobación por parte del Directorio, de cualquier operación en la que se hubiere dado cumplimiento por parte de un Colaborador a la obligación de informar cualquier conflicto de interés, estará precedida de un informe que deberá evacuar al efecto el Comité de Auditoría de la Caja.

## **9. Sanciones por incumplimiento**

El incumplimiento de una o más de cualquiera de las disposiciones del presente Código será analizado por la administración, tratándose de infracciones cometidas por personal de dependencia del Gerente General; y/o por el Directorio de Caja 18, tratándose de infracciones cometidas por el Gerente General, el Fiscal o el Contralor; pudiendo al efecto ser aplicadas las sanciones que de conformidad a la legislación resulten procedentes. Lo anterior, en consideración a que el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta forma parte integrante del contrato de trabajo de cada Colaborador.

## **10. Auditorías**

Con la finalidad de medir el grado de cumplimiento del presente Código, analizar sus resultados y realizar los ajustes y correcciones que correspondan, anualmente será realizada una evaluación por parte de una empresa de auditoría externa registrada en el listado que al efecto lleva la Superintendencia de Valores y Seguros. La Empresa de Auditoría Externa encargada de la referida evaluación podrá ser la misma que realiza la auditoría de los estados financieros de Caja 18 u otra diversa, lo que será determinado anualmente por el Directorio de Caja 18, cumpliendo con las políticas de selección de empresas proveedoras de servicios.

## **11. Canal de denuncias**

Caja 18 dispone de un canal de denuncias para que cualquier persona que pudiese verificar la ocurrencia de conductas contrarias al presente Código o la legislación vigente por parte de cualquiera de los Colaboradores, pueda denunciarlas proporcionando los fundamentos pertinentes. El citado canal de denuncias garantiza la confidencialidad de la persona que efectúa el reporte, así como el contenido de la información entregada.

Una vez presentada una denuncia, se dará inicio a la respectiva investigación por el Comité de Buenas Prácticas y de Conducta. Dicho Comité estará conformado por el Gerente General, el Contralor, el Fiscal, el Gerente del área involucrada, y tratándose de materias vinculadas con las relaciones entre Colaboradores, el Subgerente de Gestión de Personas.

El Comité será presidido por el Gerente General, y sesionará inicialmente dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción de una denuncia, con la participación de al menos el Gerente General, el Contralor y el Fiscal; quienes podrán participar personalmente o por medios de comunicación remota.

En el evento que alguno de los miembros del Comité estuviere involucrado en los hechos denunciados, será sustituido por el Presidente del Directorio, quien presidirá el Comité en tal ocasión.

En caso de empate, el presidente del Comité dirimirá la discusión con su voto. La resolución del Comité será informada al Directorio en su sesión ordinaria inmediatamente siguiente.

## **12. Publicidad del Código de Buenas Prácticas y de Conducta**

Con la finalidad que el presente Código sea conocido por todos los Integrantes, el Directorio de Caja 18 dispondrá de una copia de éste en el sitio web, en la intranet y en cada una de sus sucursales. Asimismo, se entregará una copia física o digital a cada uno de los Colaboradores, para su debido conocimiento.

## **13. Vigencia.**

El presente documento ha sido aprobado por unanimidad por el Directorio de la C.C.A.F. 18 de Septiembre, en su sesión N° 584 de fecha 24 de abril de 2015 y la presente actualización consta en la en su sesión N° 669 de fecha 30 de septiembre de 2021.