

Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

/ 6 LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS / 6.8 TÍTULO VIII. RIESGO DE FRAUDE / 6.8.7 RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN CON LOS AFILIADOS

6.8.7 RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN CON LOS AFILIADOS

La transparencia y la comunicación efectiva con los afiliados son fundamentales para mantener la confianza en las C.C.A.F. y asegurar la integridad del sistema de seguridad social. La C.C.A.F. tiene la responsabilidad de informar y proteger a sus afiliados, especialmente cuando se detectan fraudes que puedan afectar el otorgamiento de sus beneficios.

a) Notificación de Incidentes a los Afiliados

- i) **Comunicación Oportuna:** En caso de que se detecte un fraude que afecte los beneficios de los afiliados o la integridad del Fondo Social, la C.C.A.F. debe notificar de manera oportuna y clara a los afectados. Esta notificación debe incluir las posibles implicaciones para los afiliados, y las medidas que se están tomando para mitigar el impacto.
- ii) **Medios de Comunicación:** La notificación debe realizarse a través de medios seguros y directos, tales como correo electrónico, cartas certificadas o comunicaciones a través de portales seguros.

b) Mecanismos de Reclamo

Procedimientos de Reclamo: Las C.C.A.F. deben establecer y comunicar claramente los procedimientos que los afiliados deben seguir para presentar reclamos en caso de verse afectados por un fraude. Esto incluye los plazos para la presentación de reclamos, la documentación necesaria, y los canales de comunicación disponibles, complementando lo establecido en el numeral 5.5.1.5. Reclamos del Compendio de Normas de Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

- i) **Revisión Periódica:** Evaluar regularmente las áreas afectadas por el fraude para asegurar que los controles implementados están funcionando adecuadamente.
 - ii) **Informe de Resultados:** Se deberá preparar un informe anual de los resultados de las medidas desarrolladas y presentar este informe al Directorio. Este informe deberá complementar el del Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, el que debe ser remitido anualmente a esta Superintendencia.
-