



CIRCULAR N° 2556

SANTIAGO, 28 AGO. 2009

**CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.
ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE AFILIADOS
RELATIVAS AL RÉGIMEN DE PRESTACIONES
ADICIONALES**

Dado que conforme a lo establecido en su ley orgánica, esta Superintendencia constituye una instancia de apelación ante la ausencia o disconformidad con las resoluciones que las Cajas hubieren emitido previamente frente a las consultas o reclamos efectuados por sus afiliados, se ha estimado necesario instruir a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar para que, en una primera instancia, sean ellas quienes atiendan las reclamaciones que efectúen sus trabajadores y pensionados afiliados ante esta Superintendencia, relativas al Régimen de Prestaciones Adicionales.

En los casos que la prestación adicional sea otorgada por la Caja a través de convenios celebrados con terceros que presten los servicios en forma preferente a sus afiliados, aun en el caso que la prestación sólo consista en obtener un precio menor, la Caja como parte contratante del respectivo convenio, deberá asumir un rol activo ante la entidad que preste el servicio a fin de que se solucionen los reclamos de los afiliados.

Cuando se trate de la procedencia del pago de algún seguro contratado por la Caja en forma colectiva para sus afiliados, ésta deberá realizar las gestiones pertinentes con la respectiva compañía de seguros para el pago del beneficio y, en caso que a pesar de sus gestiones, la aseguradora estime que no procede el pago del siniestro y el afiliado no esté de acuerdo con ello, la Caja deberá enviar el reclamo del afiliado con sus antecedentes a la Superintendencia de Valores y Seguros, por ser ella el Organismo competente para resolver sobre la materia, dentro del plazo estipulado para este efecto en las respectivas pólizas de seguro.

En consideración a la necesidad de estandarizar el procedimiento, contenido y calidad de la información que las Cajas deben entregar a sus afiliados para resolver estos reclamos, se instruye aplicar el mismo procedimiento establecido en los puntos 1, 2, 3 y 4, de la Circular N° 2523, de 31 de marzo de 2009, de esta Superintendencia.

VIGENCIA

La aplicación de la presente Circular entrará en vigencia a contar del 1° de septiembre de 2009, razón por la cual se solicita a las Cajas adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a estas instrucciones, dando la mayor difusión a éstas, especialmente entre los funcionarios encargados de su aplicación.

En cuanto a la fecha de entrega del primer envío de información estadística, exigido en el punto 4. de la Citada Circular N° 2523, atendida la fecha de vigencia de las presentes instrucciones, se instruye a las Cajas remitir la información correspondiente al mes de septiembre de 2009, el 15 de octubre de 2009 y en lo sucesivo continuar trimestralmente.

Saluda atentamente a Ud.,



ALVARO ELIZALDE SOTO
SUPERINTENDENTE

SVZ CGCU

DISTRIBUCION:

Presidentes de H. Directores de C.C.A.F.

Gerentes Generales de C.C.A.F.

Secretaría General

Archivo Central