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



## 3.1.5 TRAMITACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SOCIALES EN FORMA REMOTA O A DISTANCIA

La C.C.A.F. podrá tramitar y otorgar créditos sociales a sus afiliados, trabajadores y pensionados por medio de sistemas electrónicos remotos o a distancia, los cuales deberán sujetarse a las disposiciones del presente Libro, a lo regulado en materia de gestión del riesgo operacional, contenido en el Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833 y a lo dispuesto en la Ley N°19.799, así como demás leyes y normativa aplicable.

Para la utilización de este mecanismo, las Cajas de Compensación deberán realizar previamente un registro presencial o remoto que permita comprobar la identidad del afiliado, oportunidad en la cual se le entregarán los productos y claves que le permitirán interactuar con los sistemas.

En la oportunidad correspondiente se deberán suscribir los respectivos contratos con los afiliados, tales como el contrato de uso de canales remotos y el o los mandatos, los que contemplarán claramente los derechos y obligaciones de las partes.

Para la tramitación y otorgamiento de un crédito social en forma remota o a distancia se establecerán claves de acceso y mecanismos de autentificación o autenticación de la identidad del afiliado trabajador o pensionado que contemplen al menos dos etapas o mecanismos distintos, de modo de garantizar seguridad en las operaciones, y se notificarán al domicilio o correo electrónico que el afiliado haya escogido al efecto, las diferentes actuaciones que se hubieren realizado a través de dichos sistemas electrónicos, como la suscripción de solicitudes, mandatos u otros documentos.

Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento completo de las operaciones, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, de modo de poder ser validados o revisados posteriormente.

A efectos de acreditar la vigencia de la relación laboral y la antigüedad en el empleo se aplicará lo establecido en la letra a) del N° 3.1.6.2.1. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

Asimismo, a efectos de acreditar la remuneración del trabajador, requisito establecido en el número 3.1.6.2.1 del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, las Cajas podrán utilizar la información disponible y a la que tienen acceso en sus sistemas o a la que tienen acceso a través del servicio electrónico de declaración y pago de cotizaciones previsionales o cualquier sistema análogo actual o futuro, siempre que cuenten con la autorización del trabajador en este caso, de hasta los doce meses anteriores al otorgamiento del crédito social.

En el caso de los pensionados, para la acreditación de su pensión líquida a la que se refiere el 3.1.6.2.3 del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, la C.C.A.F. también podrá utilizar la información disponible en sus sistemas.

Además, las Cajas podrán utilizar mecanismos adicionales para la seguridad de sus operaciones de crédito social remoto o a distancia.

En todo caso, en materia de crédito social remoto, la C.C.A.F. deberá dar cumplimiento a los principios de ciberseguridad sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad.

La Caja de Compensación deberá establecer mecanismos de educación digital de manera que todos los afiliados, especialmente los pensionados, puedan acceder a la tramitación y otorgamiento de créditos sociales en forma remota, pero resguardando que no se afecte el acceso al crédito en modalidad presencial.