

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

/ 3 LIBRO III. RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL / 3.8 TÍTULO VIII. PAGOS Y COBROS EN EXCESO GENERADOS EN EL TRANSCURSO DEL SERVICIO DE UN CRÉDITO SOCIAL

## 3.8 TÍTULO VIII. PAGOS Y COBROS EN EXCESO GENERADOS EN EL TRANSCURSO DEL SERVICIO DE UN CRÉDITO SOCIAL

### 3.8.1 PAGOS EN EXCESO DE CRÉDITO SOCIAL

Durante el servicio de un crédito social, y por múltiples razones, se pueden generar pagos en exceso que corresponde devolver al acreedor, ya sea este trabajador o pensionado, en calidad de afiliado vigente o no, deudor directo o indirecto, entidad empleadora o entidad pagadora de pensión. Un pago en exceso corresponde al monto pagado que supera la obligación de uno o varios meses contraída con una C.C.A.F. en un momento determinado, el cual no corresponde a un pago anticipado de deuda o de cuotas, definidos en el número 3.1.14. del Título I, del Libro III del presente Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.2 ESTADOS DE PAGOS EN EXCESO

Un pago en exceso vigente puede encontrarse en cualquiera de los siguientes estados, salvo que se den las causales señaladas en el número 3.8.3. del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### 3.8.2.1. Pagos en Exceso Generados

Se trata de aquellos que se encuentran en proceso de verificación con el objeto de constatar que correspondan a un pago en exceso. Mantienen esta categoría desde la fecha del registro contable de mayores pagos asociados a crédito social hasta la fecha de su publicación efectiva como pago en exceso en la página web de la respectiva C.C.A.F.

#### 3.8.2.2. Pagos en Exceso Publicados

Corresponde a aquellos pagos en exceso que se mantienen publicados en la página web de la C.C.A.F. hasta su retiro de acuerdo al número 3.8.2.3. siguiente o a su baja de acuerdo a las instrucciones del número 3.8. del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### 3.8.2.3. Pagos en exceso Publicados mayores de cinco años

Corresponde a aquellos pagos en exceso publicados que ya tienen más de 5 años contados desde la fecha en que se realizó la respectiva publicación. Estos pagos en exceso se deberán mantener publicados en la página web de la Caja, y no será necesario que sean mantenidos en los instrumentos financieros señalados en el artículo 31 de la Ley N°18.833.

La C.C.A.F. deberá mantener en sus páginas web una aplicación de consulta dirigida a los posibles acreedores para que ingresando su RUT verifiquen si tienen pagos en exceso de créditos sociales, para lo cual la entidad deberá informar el procedimiento para ejercer el derecho a cobro de dichos montos. En esta aplicación, el saldo adeudado deberá aparecer como pago en exceso en un plazo no superior a dos meses desde la fecha de su generación, a menos que concurran alguna de las causales de baja de pagos en exceso señaladas en las letras a) y b) del número 3.8.3. del Título VIII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.3 CAUSALES DE BAJA DE PAGOS EN EXCESO

Corresponde dar de baja el monto de pagos en exceso cuando:

- a) Se reconoce que los mayores pagos efectivamente no corresponden a un pago en exceso, en cuyo caso deberá reclasificarse en la cuenta contable que corresponda. Esta situación sólo debe presentarse cuando un mayor pago se encuentre aún en estado generado, por lo que la C.C.A.F. deberá realizar las adecuaciones de sistemas necesarias para determinar que dicho monto corresponde o no a un pago en exceso en el menor plazo posible, lo cual en ningún caso puede exceder de dos meses, contado desde la fecha de la generación y siempre que durante este periodo se mantenga en el estado de generado.
- b) Cuando corresponde a un cobro en exceso por parte de la C.C.A.F.
- c) Se pague al acreedor efectivamente el monto correspondiente, mediante alguna de las modalidades de devolución señaladas en la letra b) del número 3.8.6. del Título VIII de este Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.4 MEDIDAS PARA MITIGAR LA GENERACIÓN DE PAGOS EN EXCESO

La C.C.A.F., para los fines de mitigar la generación de pagos en exceso de crédito social, deberá adoptar, al menos, las siguientes medidas:

- a) En caso de que un trabajador o pensionado concorra voluntariamente a pagar por ventanilla, la Caja deberá adecuar sus sistemas para informar en la misma instancia y, a través del cajero que los atienda, si la respectiva cuota ya ha sido emplanillada, evitándose la generación del doble pago.
- b) Instruir a sus entidades empleadoras afiliadas para que en el caso de los trabajadores que autoricen el descuento del saldo del crédito social de su finiquito, soliciten a la C.C.A.F. un Certificado con el estado y detalle del saldo de la deuda, el que deberá considerar los intereses hasta el mes de término del contrato de trabajo, y una copia de la solicitud de crédito social donde conste la autorización otorgada para proceder al descuento en el respectivo finiquito. Dicho certificado deberá entregarse en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde la fecha de su requerimiento.
- c) En caso de mora o atraso del deudor principal, la C.C.A.F. debe agotar las gestiones de requerimiento a dicho deudor y, si no es ubicable, o no tiene cómo cancelar la deuda, podrá requerir al aval o avalistas. En esta situación, deberá crear un mecanismo que le permita monitorear el descuento cuota a cuota, tanto al deudor principal (directo) como al aval (es) (indirecto), cuando el crédito se encuentre en morosidad evitando en cualquier caso descontar a ambos la misma cuota (Número 3.1.17.5. "Descuento a los avales" del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833).
- d) Si un afiliado solicita un crédito en una C.C.A.F. y manifiesta su voluntad de pagar anticipadamente un crédito que mantiene vigente en otra C.C.A.F. o presenta un crédito moroso en otra C.C.A.F., la entidad donde está solicitando el crédito deberá efectuar el pago anticipado o atrasado de las deudas indicadas, según sea el caso, previa obtención de un Certificado emitido por la C.C.A.F. donde el afiliado registra la obligación, el cual deberá incluir el capital a pagar anticipadamente, así como los intereses y comisiones incluidos, adecuadamente identificados. Tanto la solicitud como la entrega de dicho documento pueden hacerse por carta o medio electrónico y podrá ser a requerimiento, tanto de la nueva C.C.A.F., como del afiliado deudor. Para determinar el capital a pagar anticipadamente, la C.C.A.F. que emita el Certificado debe considerar como pagadas las cuotas que ya han sido enviadas a descuento al empleador o entidad pagadora de pensiones, descontando del capital adeudado a la fecha de emisión del Certificado, el monto de capital a pagar incorporado en dichas cuotas enviadas a descuento.

### 3.8.5 MEDIDAS PARA LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

Sin perjuicio de otras iniciativas de devolución de pagos en exceso que la C.C.A.F. contemple, estas deberán, a lo menos, considerar las siguientes medidas en orden secuencial:

- a) La Caja de Compensación de Asignación Familiar deberá incorporar, en el procedimiento de otorgamiento de crédito, un mandato en donde el afiliado indique la metodología para la devolución de potenciales Pagos en Exceso.
- b) Para cualquier trámite que realice un afiliado acreedor de un pago en exceso, en una sucursal, la Caja debe disponer de un sistema automático que permita constatar que el ejecutivo de atención de la Caja informó debidamente de la existencia del pago en exceso al acreedor. Una vez que el pago en exceso haya sido verificado y clasificado como pago en exceso publicado, dentro de los 30 días siguientes la C.C.A.F. deberá tomar contacto con los acreedores, mediante correo electrónico registrado en la Caja, carta certificada o carta registrada en correo privado, notificando a la persona o entidad respectiva sobre la existencia de saldos a su favor por pagos en exceso, creando un registro con los contactos realizados y sus resultados, siguiendo el formato descrito en el Anexo N°5: Carta de comunicación Pagos en Exceso vigentes del Título VIII de este Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.
- c) Si habiéndose realizado lo anterior, el acreedor del pago en exceso no se contacta con la Caja dentro del plazo de 30 días contados desde los tres días siguientes al despacho del correo electrónico o de la respectiva carta, la C.C.A.F. deberá devolver la cantidad según lo indicado en el poder, para lo cual la Caja deberá solicitar dicha información al deudor al momento del otorgamiento del crédito social. Si el acreedor del pago en exceso es una empresa, la Caja deberá depositarlo en una cuenta corriente a nombre de aquella.
- d) La C.C.A.F. deberá realizar las gestiones de devolución de pagos en exceso a los acreedores pensionados a través de sus respectivas entidades pagadoras de pensiones, de modo de devolver los pagos en exceso en el proceso del pago mensual de este beneficio. Estas acciones de devolución deberán ser consideradas en el Plan Anual de Auditoría Interna, el cual deberá velar por el cumplimiento de lo instruido por medio de este N°3.8. del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.
- e) En el caso de pagos en exceso donde el acreedor sea además deudor de crédito social, la Caja podrá imputarlo a las cuotas vigentes más próximas, reliquidando la deuda y dándole aviso de ello al deudor del cambio transitorio en el monto de las cuotas asociadas a esta reliquidación. a través de la entidad pagadora de pensiones o de la entidad empleadora, según sea el caso. Esta operación en ningún caso puede significar un perjuicio económico para el deudor, en términos de plazo, monto o tasa de interés en relación con la operación de crédito original. Para realizar lo anterior deberá considerarlo en los pagarés de crédito.

- f) La C.C.A.F. deberá utilizar el mismo procedimiento descrito en la letra precedente en la eventualidad que se produzca por parte del empleador un descuento menor por concepto de crédito social al monto de la cuota pactada originalmente.
- g) En aquellos casos de fallecimiento de titulares de pagos en exceso, en el evento que la cuenta del acreedor se encuentre vigente, la C.C.A.F. deberá depositar el pago en exceso en dicha cuenta. Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N°16.271, cuyo texto fue refundido por el D.F.L. N°1, de 2000, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cónyuge o conviviente civil, los padres e hijos, podrán disponer de los bienes de la herencia, sin necesidad de contar con la resolución que concede la posesión efectiva inscrita, cuando deban percibir de entidades de carácter previsional sumas no superiores a cinco unidades tributarias anuales. En estos casos bastará con probar el estado civil o parentesco para tener derecho a la devolución. Para el pago a los herederos, la C.C.A.F. deberá elaborar un formulario de solicitud del mismo, al cual debe acompañarse el certificado que acredite el estado civil o parentesco.

Para implementar las medidas en los puntos 3.8.4. y 3.8.5. de este Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, la Caja deberá realizar las inversiones que requieran para efectuar estas adecuaciones sistémicas.

### 3.8.6 PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

La C.C.A.F. deberá adoptar los procedimientos siguientes para la devolución de los montos de pagos en exceso:

- a) La devolución debe hacerse de inmediato al momento de ser solicitada en forma presencial, salvo en situaciones excepcionales y debidamente calificadas en que ello no sea posible y por razones siempre atribuibles al acreedor, como por ejemplo en caso de ausencia de algún documento para acreditar la calidad de acreedor. Una vez presentada la documentación solicitada, la Caja deberá efectuar el pago en un plazo máximo de tres días contado desde la fecha en que se solicita y a través del medio que para estos efectos hubiera elegido el acreedor.
- b) El pago en exceso podrá ser devuelto en efectivo, con la emisión de cheque nominativo a nombre del acreedor, a través de depósitos en las cuentas que determine el acreedor, ya sean de ahorro, cuenta corriente o a la vista, cuentas de prepago, y transferencia electrónica de fondos, debiéndose generar los comprobantes de respaldo contables y administrativos necesarios que permitan acreditar la devolución al acreedor.

Transcurrido un año y realizadas las gestiones de notificación al afiliado por parte de la respectiva C.C.A.F., en a lo menos, tres oportunidades, dentro de un año, en que este no brinde su consentimiento de transferencia a una cuenta del que sea titular de los montos pagados en exceso, la C.C.A.F. podrá disponibilizar el monto en exceso para que sea devuelto al afiliado con cargo a compras de productos o servicios en farmacias, centros médicos, dentales o comercios en convenio, previa adopción por parte de ésta de las medidas de autenticación y/o consentimiento del afiliado ante el respectivo comercio, quedando vigente la facultad de éste de requerir su devolución en los términos señalados precedentemente, previa verificación por parte de la C.C.A.F. de los montos que estuvieren pendientes. En caso de existencia de mandatos o cuentas registradas para el otorgamiento de beneficios, podrá transferirse a esas cuentas, en la medida que los respectivos instrumentos permitan devolución de montos pagados en exceso a las cuentas del afiliado o que exista su consentimiento.

La C.C.A.F. deberá utilizar los montos de pagos en exceso para compensar deudas morosas que el respectivo deudor mantenga en la entidad, en los términos señalados en los artículos 1.655 y siguientes del Código Civil, con el objeto de disminuir la morosidad, así como el cobro de intereses, multas y reajustes derivados de la misma. Para estos efectos, dichos montos igualmente deberán contabilizarse en las cuentas señaladas en el número 3.8.8.1. del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, hasta que se hayan compensado efectivamente. Cuando opere la compensación de pagos en exceso con deudas morosas, ésta deberá ponerse en conocimiento del deudor moroso por correo electrónico o carta y en un plazo máximo de 30 días contados desde que operó la compensación, siguiendo el formato descrito en el Anexo N°6 del Título VIII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

- c) La cantidad a devolver al acreedor por concepto de pagos en exceso corresponderá al valor nominal.

No obstante, en caso de que el pago en exceso no haya sido devuelto de inmediato o en forma excepcional dentro del plazo señalado en la letra a) de este número, la Caja deberá devolver el monto nominal, más los intereses corrientes vigentes desde el día siguiente al que correspondía efectuar la devolución del pago en exceso hasta el día en que ésta se efectúa.

- d) La C.C.A.F. podrá devolver los montos adeudados por pagos en exceso tanto al acreedor como a quien éste designe. En el caso que se designe a otra persona, el acreedor deberá otorgar un poder simple, con su firma e impresión dactilar, más la fotocopia de su cédula de identidad, por ambos lados. Si el acreedor es una entidad empleadora o pagadora de pensiones, se requiere la autorización del representante legal.

En ambos casos, el acreedor o representante legal en caso de entidades empleadoras o entidades pagadoras de pensión deberán dejar constancia en el poder o autorización de la forma en que se entregarán los fondos requeridos, según los procedimientos indicados en las letras a), b) y c) de este N°3.8.6., del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.7 INFORMACIÓN RESPECTO DE PAGOS EN EXCESO

La C.C.A.F. deberá informar a los acreedores, respecto de la existencia de pagos en exceso de crédito social a su favor, respetando lo siguiente:

- a) Tener en sus sistemas informáticos toda la información correspondiente a los afiliados, empleadores y entidades pagadoras de pensiones que registren pagos en exceso. A dicha información deberá poder accederse en línea desde las cajas pagadoras de beneficios, centros de información al público, agencias móviles o desde las unidades donde se otorgan beneficios, de forma tal que en cualquier oportunidad que el afiliado, empleador o entidad pagadora de pensión que sea acreedor de algún pago en exceso realice un trámite en la C.C.A.F., sea informado de esta situación y de la forma de solicitar su devolución.
- b) La C.C.A.F. tendrá que publicar en los meses de marzo y septiembre de cada año un aviso de al menos media página de tamaño, en un diario de circulación nacional informando la existencia de pagos en exceso por créditos sociales e instando a los acreedores a efectuar las consultas pertinentes, directamente en la C.C.A.F., en su página web o vía telefónica. Además, en todas sus sucursales la C.C.A.F. deberá mantener avisos destacados en lugares de concurrencia de público donde se informe de la existencia de estos pagos en exceso, modo de acceder a esta información y modo de restitución.
- c) La C.C.A.F. deberá publicar en su páginas web, en un lugar destacado y de fácil acceso, las nóminas de los acreedores que registren pagos en exceso. El usuario, ingresando su RUT, deberá ser informado si tiene pagos en exceso, en cuyo caso se le indicará el monto y la forma de solicitar su devolución.

### 3.8.8 CONTABILIZACIÓN

#### 3.8.8.1. Reconocimiento de la Obligación

Los pagos en exceso identificados que aún no han sido publicados en la página web deberán registrarse en una cuenta denominada pagos en exceso generados.

Los pagos en exceso que se encuentren publicados en la página web de la C.C.A.F. deberán registrarse en una cuenta denominada pagos en exceso publicados.

Los pagos en exceso que tuvieren más de 5 años en la página web de la C.C.A.F. deberán registrarse en una cuenta denominada pagos en exceso publicados mayores de 5 años.

Las cuentas señaladas en los párrafos precedentes deben imputarse en los Estados Financieros en el Ítem 21020 Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar del Libro VII de este Compendio de la Ley N°18.833.

Los archivos remitidos por la C.C.A.F. deben corresponder a los saldos contables de dichas cuentas, y ser coincidentes con la información sobre pagos en exceso presentada en la Nota Explicativa N°24 de los Estados Financieros del Libro VII de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### 3.8.8.2. Disponibilidad de fondos

Cabe agregar que el monto correspondiente a los pagos en exceso que registra una C.C.A.F. en las cuentas "pagos en exceso generados" y "pagos en exceso publicados", deberán ser mantenidos en los instrumentos financieros señalados en el artículo 31 de la Ley N°18.833, y registrados en una cuenta contable de inversiones financieras separadas del resto de las inversiones, claramente nominadas según su naturaleza.

### 3.8.9 INFORMACIÓN PARA ESTA SUPERINTENDENCIA

A más tardar los días 20 de cada mes, la C.C.A.F. deberá remitir a esta Superintendencia un archivo con los pagos en exceso que se encontraban generados y publicados al último día del mes anterior y otro archivo con las devoluciones de pagos en exceso efectuadas durante el mes que se informa. En caso de que el referido día corresponda a fin de semana o festivo, la fecha de envío deberá ser el día hábil siguiente.

La C.C.A.F. deberá realizar el envío mensual de las nóminas de datos y archivos de resumen que se describen a continuación, siguiendo la estructura descrita en los Anexo N°1: Formato de archivos planos, Anexo N°2: Diccionario de archivos planos y Anexo N°3: Instrucciones generales, de este Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833 y lo instruido en los números 3.8.9.1., 3.8.9.2. y 3.8.9.3. del Título VIII del Libro III del Compendio de esta Ley N°18.833.

#### 3.8.9.1. Archivo: "PEX": Antecedentes de pagos en exceso vigentes.

Corresponde a un archivo plano que deberá contener el detalle del stock de los pagos en exceso generados, publicados y publicados mayores de cinco años al cierre del mes de la información reportada. Esta información deberá ser reportada a nivel de pago en exceso generado o publicado, aún cuando existan dos o más pagos en exceso en un mismo estado para un acreedor en particular. El detalle de los Campos y el formato requerido por esta Superintendencia se presentan en los Anexo N°1: Formato de archivos planos, Anexo N°2: Diccionario de archivos planos y Anexo N°3: Instrucciones generales, del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.9.2. Archivo: "BAJAS": Antecedentes de pagos en exceso dados de baja

Corresponde a un archivo plano que deberá contener el detalle de las bajas por concepto de pagos en exceso efectuados durante el mes de la información reportada, las que ocurren por las causales señaladas en el número 3.8.3 de este Título VIII del Libro III, es decir, por reclasificación o devolución. Esta información deberá ser reportada a nivel de pago en exceso dado de baja, aun cuando existan dos o más pagos en exceso dados de baja para un acreedor en particular. El detalle de los campos y el formato requerido por esta Superintendencia se presentan en los Anexos N°1: Formato de archivos planos, Anexo N°2: Diccionario de archivos planos y Anexo N°3: Instrucciones generales, del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.8.9.3. Archivo: "resúmenes": Documento Electrónico de Resumen.

Corresponde a un archivo XML que deberá contener tablas de resumen de la información detallada en los números 3.8.9.1. y 3.8.9.2. del Título VIII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833. El detalle de los campos y el formato requerido por esta Superintendencia se presentan en el Anexo N°4: Formato de documento electrónico (XML) del Título VIII del Libro III del Compendio de esta Ley N°18.833.

La Caja deberá confeccionar semestralmente (julio y diciembre) un informe con la evaluación de la eficacia y eficiencia de las acciones realizadas en el marco del proceso de devolución de pagos en exceso, el cual deberá ser aprobado por su Directorio en su sesión más próxima, y enviado a esta Superintendencia.

## 3.8.10 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados a enviar el reporte detallado en el número 3.8.9. del Título VIII del Libro III de este Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., se requiere que la Caja envíe una solicitud en tal sentido a través de la plataforma PAE, opción "Otros Ingresos", con el nombre completo, correo electrónico y teléfono de contacto de cada usuario autorizado a reportar, debiendo proceder de igual forma para la eliminación de usuarios. La Caja podrá solicitar tantos usuarios como estime conveniente.

## 3.8.11 SISTEMA DE ENVÍO DE REPORTES

Los reportes requeridos por el Título VIII de este Libro III de la Ley N°18.833 deberán ser remitidos siguiendo las instrucciones señaladas en la página web de esta Superintendencia ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)) en el link denominado "Proyecto GRIS C.C.A.F."

## 3.8.12 PROCEDIMIENTO DE AJUSTES

La C.C.A.F. deberá enviar por carta la petición de reenvío de archivos, dirigido hacia la Autoridad máxima de esta Superintendencia. Dicha carta debe indicar las correcciones a realizar, las razones que motivan dichas correcciones, registros afectados y los días hábiles que requerirán para cumplir con las exigencias de reporte.

## 3.8.13 COBROS EN EXCESO

Se hace presente que los cobros en exceso obedecen a un cobro mayor en los créditos sociales causados por errores operacionales atribuibles a la respectiva C.C.A.F., razón por la cual no deberían producirse, por ello, si esta situación es reiterada en el tiempo, daría lugar a sanciones. En el evento que se registren cobros en exceso, la C.C.A.F. deberá aplicar los mecanismos de devolución señalados en el numeral 3.8.6. del Título VIII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

Adicionalmente, en caso de existencia de un cobro en exceso, la Caja tendrá la obligación de reportarlo como un evento de riesgo operacional, de acuerdo con lo instruido en materia de instrucciones sobre riesgo operacional contenidas en el Libro VI de este Compendio de la Ley N°18.833.

La Caja deberá definir un procedimiento diligente que contemple las medidas de mitigación para evitar la ocurrencia de este tipo de errores. La Caja que incurra en un cobro en exceso deberá devolver no solo el capital sino también los intereses asociados, aplicando para ello, la tasa de interés del crédito del deudor.

## 3.8.14 ANEXOS



Anexo N°1: Formato de archivos planos



Anexo N°2: Diccionario de archivos planos



Anexo N°3: Instrucciones generales



Anexo N°4: Formato de documento electrónico (XML)



Anexo N°5: Carta de comunicación Pagos en Exceso vigentes



Anexo N°6: Carta de comunicación Pagos en Exceso compensados

