

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

/ 3 LIBRO III. RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL

## 3 LIBRO III. RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL

### 3.1 TÍTULO I. CRÉDITO SOCIAL

#### 3.1.1 NATURALEZA Y FINALIDADES DEL CRÉDITO SOCIAL

El crédito social es un beneficio de bienestar social consistente en préstamos en dinero que podrán ser otorgados para las finalidades relacionadas con las necesidades del trabajador y del pensionado afiliados, y de sus causantes de asignación familiar, relativas a:

- a) Bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para la adquisición de viviendas, contingencias familiares y otras necesidades de análoga naturaleza.
- b) Préstamos destinados a financiar estudios superiores.
- c) Préstamos destinados a la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas, y al refinanciamiento de mutuos hipotecarios.

No forman parte del Régimen de Crédito Social los préstamos en dinero que la C.C.A.F. ha intermediado por sus afiliados con Bancos e Instituciones Financieras, a través del Régimen de Prestaciones Adicionales de las C.C.A.F.

#### 3.1.2 FINANCIAMIENTO DEL RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL

El Régimen se financia con recursos del Fondo Social, conforme a los artículos 30 de la Ley N°18.833 y 12 del D.S. N°91, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El artículo 26 N°4 letra b) de la Ley N°18.833, autoriza a las C.C.A.F. a contratar créditos para el financiamiento de este Régimen, con sujeción a las normas de carácter general que al respecto establezca esta Superintendencia.

La contratación de créditos en el sistema financiero nacional o internacional considera la celebración de contratos de crédito bilaterales, sindicados, club deal u otras modalidades similares.

El límite de endeudamiento con el sistema financiero para otorgar crédito social será determinado por el Directorio de cada C.C.A.F., atendiendo a sus programas de crecimiento y expansión, y considerando parámetros financieros prudentes y razonables.

##### a) Financiamiento Nacional:

La C.C.A.F. podrá contratar créditos dentro del sistema financiero chileno, constituido por bancos nacionales o extranjeros constituidos en Chile y entidades financieras controladas por la Comisión para el Mercado Financiero, en compañías de seguros nacionales o extranjeras constituidas en Chile, en entidades de inversión fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero, y en organismos públicos de fomento y desarrollo.

Además, pueden ser fuentes de financiamiento de los créditos sociales los recursos provenientes de la securitización de pagarés de crédito social, de la emisión de efectos de comercio, de los contratos de mutuos de dinero que pueden custodiarse y transarse en la Bolsa de Productos de Chile S.A. y de la emisión de bonos corporativos.

Las operaciones indicadas en el párrafo anterior deberán comunicarse a la Superintendencia dentro de los 10 días siguientes a la fecha de haberse adoptado el respectivo acuerdo de Directorio, remitiendo, además, todos los antecedentes técnicos, económicos y de viabilidad que se tuvieron en cuenta para adoptar dicha decisión.

##### b) Financiamiento Internacional:

La Caja de Compensación podrá acceder al financiamiento del Régimen de Crédito Social en el extranjero, en Bancos de Desarrollo multilaterales (incluidos los bancos de fomento domiciliados en el exterior), Bancos internacionales o entidades financieras de similar naturaleza que operen internacionalmente y, respecto de estas últimas, que cuenten con clasificación de riesgo internacional o una entidad reguladora que los supervigile. Adicionalmente, las instituciones señaladas deberán cumplir con los estándares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

Además, pueden ser fuentes de financiamiento de los créditos sociales los recursos provenientes de la emisión de bonos corporativos.

Para acceder al financiamiento descrito en los párrafos precedentes se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i) Este financiamiento internacional deberá significar una conveniencia económica para la C.C.A.F. y los instrumentos de cobertura, en caso de haberlos, estarán asociados al crédito contratado.
- ii) En los respectivos contratos que se suscriban con estas entidades internacionales no podrá limitarse el cumplimiento del objeto o giro de la Caja, ni tampoco coartarse la autonomía operacional de la Caja, ya sea mediante covenants o cualquier otro tipo de cláusula en dicho sentido.

Cabe precisar que lo señalado en el párrafo precedente no implica que la Caja, al momento de negociar un crédito, no pueda pactar obligaciones o covenants requeridos habitualmente por las instituciones financieras acreedoras como condición para el otorgamiento de tales financiamientos, sean estos nacionales o internacionales, en la medida que se dé cumplimiento a lo que dicho numeral establece.

- iii) Se deberán resguardar en las condiciones contratadas y en las cláusulas suscritas, los riesgos financieros, operacionales y reputacionales asociados al financiamiento en el extranjero y que pudiesen afectar el Fondo Social.
- iv) La Caja deberá remitir a la Superintendencia, en consulta, los respectivos acuerdos de directorio, de conformidad con lo prescrito en el artículo 51 de la Ley N°18.833, en el que consten los términos del contrato sometido a la aprobación de éste, adjuntando todos los antecedentes técnicos, económicos y de viabilidad que se tuvieron en cuenta para adoptar dicha decisión, dentro de los 10 días hábiles siguientes contados desde la referida aprobación.
- v) Además, la Caja deberá remitir a esta Superintendencia los contratos e instrumentos de cobertura, si los hubiere, que formalice en las operaciones internacionales, dentro de los 10 días hábiles siguientes, contados desde la suscripción de cada uno de ellos.

### 3.1.3 BENEFICIARIOS DEL RÉGIMEN

Son beneficiarios del Régimen los trabajadores y los pensionados afiliados.

#### 3.1.3.1 Calidad del beneficiario

##### 3.1.3.1.1. Afiliado trabajador

Es aquel que reviste la calidad de trabajador, tanto dependiente de una entidad empleadora afiliada a una C.C.A.F. como independiente afiliado individualmente a una de dichas entidades.

Los trabajadores afiliados también podrán solicitar créditos sociales en su calidad de microempresarios o con el objeto de financiar las actividades micro-empresariales que desarrollen o pretendan iniciar sus respectivos cónyuges o hijos, debidamente acreditados frente a la C.C.A.F. como causantes de asignación familiar.

Tratándose de créditos de educación superior, los trabajadores afiliados también podrán solicitarlos en su calidad de estudiantes o con el objeto de financiar los estudios de sus respectivos cónyuges o hijos, debidamente acreditados frente a la C.C.A.F. como causantes de asignación familiar al momento del otorgamiento del préstamo.

##### 3.1.3.1.2. Afiliado pensionado

Es aquel que se ha afiliado en forma individual a una C.C.A.F. en virtud del artículo 16 de la Ley N°19.539, que dispone la incorporación de los pensionados de los regímenes previsionales, incluidos los de las Fuerzas Armadas y de Orden.

Cabe señalar que, conforme a lo regulado por esta Superintendencia en materia de afiliación de pensionados, cuyas instrucciones se contienen en el Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, los pensionados exonerados políticos de la Ley N°19.234, también pueden afiliarse a una C.C.A.F. y, por tanto, ser beneficiarios de este Régimen.

Además, de acuerdo con lo regulado por esta Superintendencia en materia de afiliación de pensionados, cuyas instrucciones se contienen en el Libro II de este Compendio de la Ley N°18.833, los pensionados de la Ley N°19.123 (de reparación) pueden afiliarse a una C.C.A.F. y, por tanto, ser beneficiarios de este Régimen.

Los pensionados afiliados a una C.C.A.F. también podrán solicitar créditos sociales en su calidad de microempresarios o con el objeto de financiar las actividades micro-empresariales que desarrollen o pretendan iniciar sus respectivos cónyuges o hijos, debidamente acreditados frente a la C.C.A.F. como causantes de asignación familiar.

Tratándose de créditos de educación superior, los pensionados afiliados también podrán solicitarlos en su calidad de estudiantes o con el objeto de financiar los estudios de sus respectivos cónyuges o hijos, debidamente acreditados frente a la C.C.A.F. como causantes de asignación familiar al momento del otorgamiento del préstamo.

##### 3.1.3.1.3. Afiliado que detenta ambas calidades

Es aquel que reviste tanto la calidad de trabajador dependiente afiliado, como la de trabajador independiente afiliado, y la de pensionado afiliado. Este afiliado podrá solicitar crédito social de acuerdo a cada remuneración, renta o pensión que

perciba, en cualquiera de estas calidades, pero en forma separada y atendida su modalidad de descuento.

### **3.1.3.2 Requisitos que deben cumplir los beneficiarios para la obtención de un crédito social**

#### **3.1.3.2.1. Período de calificación del Afiliado trabajador dependiente**

Para tener derecho a obtener préstamos del Régimen de Crédito Social, la C.C.A.F. podrá o no establecer períodos mínimos de afiliación a la Caja y/o de permanencia en la empresa, lo que deberá quedar expresamente señalado en los respectivos Reglamentos Particulares de este Régimen de cada Caja.

#### **3.1.3.2.2. Período de calificación del Afiliado trabajador independiente**

En este caso para tener derecho a obtener préstamos del Régimen de Crédito Social, la C.C.A.F. podrá o no establecer períodos mínimos de afiliación a la Caja y/o de antigüedad de sus cotizaciones, lo que deberá quedar expresamente señalado en los respectivos Reglamentos Particulares de este Régimen de cada Caja.

#### **3.1.3.2.3. Período de calificación del Afiliado pensionado**

Conforme a lo establecido en la Ley N°19.539, que incorporó a los pensionados al Sistema C.C.A.F., no procede exigir un período de afiliación previa para la concesión del crédito social.

#### **3.1.3.2.4. Capacidad de endeudamiento**

Se determinará conforme a lo señalado en los números 4.1.9 y 4.1.10 del Título I del Libro IV y a lo establecido en los Reglamentos Particulares de este Régimen de cada C.C.A.F.

#### **3.1.3.2.5. Cauciones**

Corresponderán a las indicadas en el número 3.1.7. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### **3.1.3.2.6. Deudas indirectas**

El trabajador podrá ser aval hasta la concurrencia del 25% de su remuneración líquida mensual.

### **3.1.4 FORMAS DE ACCEDER AL CRÉDITO SOCIAL**

Para los efectos de acceder al crédito social deberá distinguirse si el afiliado tiene la calidad de trabajador dependiente, de trabajador independiente o de pensionado.

#### **3.1.4.1. Afiliado trabajador dependiente**

Podrá presentar la Solicitud de Crédito Social:

- a) Directamente en la C.C.A.F. o,
- b) A través de su entidad empleadora.

No obstante, la Caja podrá solicitar al empleador que suscriba y valide la información contenida en la solicitud de Crédito Social.

#### **3.1.4.2. Afiliado trabajador independiente**

Deberá presentar la Solicitud de Crédito Social directamente en la C.C.A.F.

#### **3.1.4.3. Afiliado pensionado**

Deberá presentar la Solicitud de Crédito Social directamente en la C.C.A.F.

### **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 autenticación 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.

## 3.1.6 FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL

### 3.1.6.1 Formalidades mínimas

El formulario de Solicitud de Crédito Social deberá contener, al menos, las siguientes menciones:

- a) Fecha de la solicitud del afiliado;
- b) Calidad del solicitante: trabajador dependiente, trabajador independiente o pensionado;
- c) Fecha de la recepción por la C.C.A.F.;
- d) Nombre, RUT, domicilio particular, teléfono y correo electrónico del solicitante, si lo tuviere;
- e) Nombre, RUT, domicilio particular, teléfono y correo electrónico de los avales, si lo tuvieran;
- f) Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de la empresa o entidad pagadora de pensiones, según corresponda;
- g) Comuna y región del solicitante, sus avales y de la empresa o de la entidad pagadora de pensiones, según corresponda;
- h) Remuneración líquida del último mes anterior a la solicitud en el caso de trabajadores dependientes cuya remuneración sea fija. En el caso de ser variable, deberá consignar las remuneraciones líquidas de los tres últimos meses anteriores a la solicitud;
- i) En el caso de los trabajadores independientes, la renta imponible por la cual efectuó pago previsional para pensiones y salud (la cotización para salud será exigible a contar del 1° de enero de 2018) en el mes anterior a su solicitud;
- j) Pensión líquida del último mes anterior a la solicitud en el caso de los pensionados;
- k) Ingreso neto mensual (ingresos totales menos egresos totales) generado por el proyecto presentado por el trabajador o pensionado que realiza o que financiará actividades de microempresario;
- l) Opción del afiliado respecto de la forma de recibir el monto del crédito social (directa o depósito en cuenta bancaria u otra) e individualización de la cuenta en caso de depósito;
- m) Declaración de la vigencia del contrato de trabajo del deudor, cargo que el solicitante desempeña en la empresa y antigüedad de éste en el empleo, y los mismos datos de los avalistas, según corresponda;
- n) Monto solicitado y número de cuotas;
- o) Indicar en qué otras empresas trabaja el solicitante;

- p) Que conste en forma destacada que al firmar la solicitud de crédito el solicitante ha tomado conocimiento y acepta el seguro de desgravamen;
- q) Que conste si los deudores principales, sus avales y codeudores solidarios autorizan a sus empleadores, para que éstos en caso de término de la relación laboral, les descuenten de las indemnizaciones las sumas que adeudaren a una C.C.A.F. por concepto de crédito social;
- r) Cualquier cambio en las condiciones inicialmente ofrecidas en la Solicitud de Crédito, antes del otorgamiento de éste, tales como: monto, número de cuotas, meses de gracia o tasa de interés, debe ser previamente aceptado en forma expresa por el afiliado,
- s) Establecer que el crédito será entregado una vez que el afiliado haya aportado todos los antecedentes requeridos y haya sido aprobada su solicitud, y
- t) Firma del deudor principal y de sus avales en el caso del afiliado trabajador.

### 3.1.6.2 Documentos que deben adjuntarse a la solicitud

#### 3.1.6.2.1. Afiliado trabajador dependiente

- a) En los casos en que el trabajador dependiente presente directamente en la C.C.A.F. la solicitud de crédito, sin visación del empleador, según la modalidad autorizada por ésta, deberá acompañar un certificado del empleador, en que conste la vigencia del contrato de trabajo del deudor principal y la antigüedad en el empleo. Si correspondiere, el certificado también deberá dar cuenta de los mismos datos respecto de los avalistas. Este certificado no podrá tener una antigüedad superior a 5 días.

La relación laboral y la antigüedad en el empleo podrán también ser acreditados mediante una declaración jurada simple, en formato físico o digital, en la cual el trabajador señale que mantiene una relación laboral vigente con una empresa afiliada a esa Caja de Compensación, indicando la fecha de inicio de dicha relación. Si correspondiere, el certificado también deberá dar cuenta de los mismos datos respecto de los avalistas. Estas declaraciones no podrán tener una antigüedad superior a 5 días.

- b) Liquidaciones de remuneraciones del solicitante y avales del mes anterior a la fecha de la solicitud del crédito social donde conste la remuneración líquida, firmadas por el empleador o su representante y cualquier otro antecedente que la Caja estime necesario. En todo caso, si la C.C.A.F. puede obtener la remuneración líquida desde su base de datos o desde el servicio electrónico de declaración y pago de cotizaciones previsionales o cualquier sistema análogo actual o futuro, no será necesaria la presentación de dichas liquidaciones, siempre que la Caja cuente con la autorización del afiliado en caso de utilizar dichas bases de datos.

Alternativamente, y a efectos de acreditar las remuneraciones, el trabajador y el aval podrán adjuntar las planillas o certificados donde consten las declaraciones y pago de sus cotizaciones previsionales por parte de su empleador, del mes anterior a la fecha de la solicitud del crédito social.

- c) Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y los avales por ambos lados;

#### 3.1.6.2.2. Afiliado trabajador independiente

- a) Certificado de la renta imponible para pensiones del año calendario precedente. Además, deberá acreditar las rentas percibidas en los últimos seis meses.
- b) Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y el aval, cuando corresponda, por ambos lados.
- c) Certificado con el estado de saldo de la deuda emitido por la Caja de ex afiliación, cuando corresponda, cuya vigencia no podrá ser superior a 10 días.

#### 3.1.6.2.3. Afiliado pensionado

- a) Liquidación de pensión del mes anterior a la fecha de la solicitud del crédito social donde conste la pensión líquida;
- b) Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante por ambos lados, y
- c) Certificado con el estado de saldo de la deuda emitido por la Caja de ex afiliación, cuando corresponda, cuya vigencia no podrá ser superior a 10 días.

#### 3.1.6.2.4. Afiliado que solicita crédito para microempresario

- a) Copia del proyecto o iniciativa a desarrollar y demás antecedentes establecidos por cada C.C.A.F.
- b) Liquidación de remuneración, renta o pensión del solicitante, según corresponda, señaladas en los números 3.1.6.2.1., 3.1.6.2.2 y 3.1.6.2.3. del Título I del Libro III del Compendio.
- c) Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados del trabajador o pensionado afiliado que solicita el crédito para

financiar una actividad de microempresario.

#### 3.1.6.2.5. Afiliado que solicita crédito para educación superior

- a) Copia del certificado de carrera correspondiente y demás antecedentes establecidos por cada C.C.A.F.
- b) Liquidación de remuneración o pensión del solicitante y/o de su aval, según corresponda, del mes anterior a la fecha de la solicitud del crédito donde conste la remuneración o pensión líquida. En el caso de los trabajadores independientes, la renta imponible por la cual efectuó pago previsional para pensiones y salud (la cotización para salud será exigible a contar del 1° de enero de 2018) en el mes anterior a su solicitud.
- c) Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados del trabajador o pensionado afiliado que solicita el crédito para financiar estudios de educación superior.

### 3.1.6.3 Seguros

Deberá indicarse que el crédito social se encuentra asegurado por un seguro de desgravamen (que cubre los riesgos de invalidez y muerte), indicando la compañía aseguradora o si la C.C.A.F. asume dicho riesgo, siendo éste el único tipo de seguro que deberá encontrarse mencionado en la solicitud de crédito social.

El formulario de la solicitud deberá contener en su cuerpo o adjunto en un anexo, en forma resumida, las condiciones generales y específicas del seguro de desgravamen.

Respecto al seguro de desgravamen del crédito social, la C.C.A.F. sólo podrá cobrar por anticipado al afiliado hasta un valor máximo equivalente a un mes de cobertura, salvo el caso de pago de cuotas anticipadas a que se refiere el numeral 3.1.14.2. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833. Además, el valor de dicho seguro no deberá ser incorporado en el cálculo del capital inicial y, por tanto, no procederá aplicar interés.

La C.C.A.F. sólo podrá incorporar al crédito social, adicionalmente al seguro de desgravamen, un seguro de cesantía y/o un seguro de hospitalización voluntarios, cuando corresponda, cuyo objeto sea únicamente cubrir cuotas impagas asociadas al riesgo de pérdida del empleo o, en su caso, de internación en un establecimiento hospitalario como consecuencia de una enfermedad o accidente sufrido por el trabajador o pensionado afiliado. La contratación de los mencionados seguros debe ser aprobada por el afiliado de forma expresa, para lo cual la Caja debe disponer de los medios de verificación necesarios para estos efectos. La Caja sólo puede recaudar del afiliado una prima mensual por concepto de los seguros de cesantía y de hospitalización ligado al crédito social. Además, el pago de la prima mensual de estos seguros voluntarios debe ser incorporado en el valor de cada cuota luego del cálculo de ésta, por tanto, no procederá aplicar interés. La contratación de estos seguros no podrá condicionar la aprobación ni las condiciones del crédito (plazo, monto, tasa de interés). Se deberá informar al afiliado que la contratación de estos seguros es de carácter voluntario y que puede poner fin a ellos en forma anticipada y en cualquier momento, independiente del medio utilizado para su contratación.

Cabe señalar que en caso de que la C.C.A.F. decida no establecer un autoseguro con cargo a su patrimonio para asegurar los créditos sociales, deberá contratar un seguro de desgravamen con una compañía de seguros o con un corredor de seguros, mediante un proceso de licitación pública, que comprenda todos los créditos sociales, ya sea otorgados a trabajadores como a pensionados.

La C.C.A.F. sólo puede actuar como contratante de una póliza de seguro colectivo dando estricto cumplimiento a las instrucciones que sobre la materia haya impartido la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), en especial en su Circular N°1.457, de 1999, o la que la complemente o sustituya.

Las cláusulas que establezcan que la Caja está autorizada a renovar la póliza de seguro de desgravamen con la misma aseguradora u otra, bajo las condiciones de prima, tasa, cobertura u otros, que otorgue la compañía de seguros al momento de la renovación, deberá indicar que ello registrará siempre que el afiliado no opte por contratar individualmente dicho seguro en la aseguradora de su elección, la que debe cumplir con las exigencias establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.448, referidas a cobertura mínima del seguro, la clasificación de riesgo de la aseguradora debe ser igual o superior a la aseguradora contratada por la Caja y ser la respectiva Caja la beneficiaria del seguro.

### 3.1.7 CAUCIONES

#### 3.1.7.1 Afiliados activos

Estos afiliados deberán caucionar el crédito social, a lo menos, con un aval que sea trabajador de la misma empresa o un aval afiliado al Sistema C.C.A.F. o con el aval de la empresa en la que se desempeña, o bien, constituir otra caución.

Sin embargo, tratándose de afiliados con buen historial de cumplimiento en el pago de créditos anteriores, o cuya entidad empleadora goza de reconocida solidez y solvencia fundada en una calificación objetiva, la C.C.A.F. estará facultada para obviar la exigencia de garantías adicionales. En todo caso, la facultad para obviar la exigencia de garantías adicionales deberá quedar expresamente señalada en el Reglamento Particular del Régimen de Crédito Social de cada C.C.A.F., contemplando las pautas de evaluación y criterios respectivos.

#### **3.1.7.1.1. Requisitos del Aval Trabajador Dependiente**

1. Solvencia económica suficiente, evaluada debidamente por la C.C.A.F.;
2. Tener una antigüedad no inferior a seis meses en la entidad empleadora, y
3. El trabajador podrá ser aval en el sistema C.C.A.F. hasta la concurrencia del 25% de la remuneración líquida mensual.

#### **3.1.7.1.2. Requisitos del aval trabajador independiente**

Solvencia económica suficiente, evaluada debidamente por la C.C.A.F.

#### **3.1.7.1.3. Requisitos del Aval Empleador**

En el evento que el empleador se obligue como aval, deberá suscribir la solicitud y el pagaré por sí mismo o a través de mandatario legalmente facultado. En este último caso, deberá acreditarse la facultad de la empresa para actuar como aval y el poder suficiente del representante legal para obligarla como tal. Dicho poder deberá otorgarse por escritura pública y encontrarse previamente registrada en la C.C.A.F.

Para los efectos anteriores, la entidad empleadora no deberá tener deudas morosas con la C.C.A.F. y corresponderá a ésta evaluar la capacidad económica para aceptarla como aval de sus trabajadores.

### **3.1.7.2 Afiliados pensionados**

No se les exigirá aval ni otro tipo de caución.

### **3.1.7.3 Afiliados trabajadores que solicitan créditos para educación superior**

Estos afiliados deberán caucionar los créditos educacionales, a lo menos, con un aval que podrá ser un trabajador afiliado al sistema Cajas, o bien el propio estudiante, el padre o la madre de éste, o el cónyuge del afiliado, que demuestren solvencia económica estén o no afiliados al sistema C.C.A.F., o bien constituir otra caución.

Sin embargo, tratándose de afiliados con buen historial de cumplimiento en el pago de créditos anteriores, o cuya entidad empleadora goza de reconocida solidez y solvencia fundada en una calificación objetiva, la C.C.A.F. estará facultada para obviar la exigencia de garantías adicionales. En todo caso, la facultad para obviar la exigencia de garantías adicionales deberá quedar expresamente señalada en el Reglamento Particular del Régimen de Crédito Social de cada C.C.A.F., contemplando las pautas de evaluación y criterios respectivos.

### **3.1.7.4 Responsabilidad de los Avaes**

El pagaré no debe incluir cláusulas que expresen que el aval acepta eventuales modificaciones del monto del crédito, provenientes de consolidación de préstamos vigentes del deudor principal u otras similares, tales como las renovaciones, prórrogas, repactaciones o esperas, que con o sin abono, puedan concederse al deudor principal, manteniendo el aval su responsabilidad hasta el pago total de la deuda. Por lo tanto, ante modificaciones como las señaladas, es necesario que el aval concurra y las acepte expresamente, como asimismo las nuevas condiciones que se le solicita avalar en carácter de codeudor solidario.

Lo mismo se aplica para la cónyuge en régimen de sociedad conyugal que tenga que autorizar a su marido para constituirse en aval, por lo que deberán suprimirse las cláusulas en que ella acepte cualquier modificación, prórroga, re-suscripción o renovación del pagaré, como también cualquier acuerdo, convenio, contrato, entre el tenedor y el deudor sobre el monto y la forma de pagar las obligaciones que en él constan.

## **3.1.8 NORMAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DE RESGUARDO QUE DEBEN ADOPTAR LAS C.C.A.F. PARA LA CONCESIÓN DEL CRÉDITO SOCIAL**

La C.C.A.F. en forma previa al otorgamiento de un crédito social, deberá dar cumplimiento a las normas mínimas de resguardo que a continuación se indican:

- a) La empresa a la cual pertenece el trabajador afiliado no debe encontrarse en mora con la C.C.A.F. en el reembolso de las cuotas descontadas a sus trabajadores por concepto de crédito social y/o cotizaciones previsionales.
- b) Cuando las empresas que tengan la calidad de personas jurídicas se constituyan como avalistas, la C.C.A.F. deberá verificar que se haya dado cumplimiento a las instrucciones relativas a solicitar, mantener y verificar periódicamente los antecedentes legales y circunstancias de hecho relevantes de sus empresas afiliadas. También, en estos casos, podrá solicitarse la certificación de vigencia de las sociedades emitida por el respectivo Conservador de Bienes Raíces, si se estimare necesario.

- c) Los créditos sociales que soliciten los trabajadores pertenecientes a empresas que tengan deudas registradas en el boletín comercial y/o en el laboral, podrán ser aprobados por el Gerente General de la C.C.A.F., bajo su exclusiva responsabilidad.
- d) Requerir tanto al deudor principal como a sus avales, que en el respectivo pagaré estampen la impresión de su dígito pulgar derecho y, en ausencia de éste, la de cualquier otro dígito, indicando a cuál corresponde (índice, medio, anular o meñique) y a qué mano pertenece.
- e) Verificar, al recibir la solicitud de crédito social, la existencia del deudor principal y de sus avales en su base de datos de afiliados, debidamente actualizada.
- f) En el evento que el pensionado hubiere estado afiliado a otra C.C.A.F., ésta dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la notificación de la nueva afiliación, deberá comunicar a la C.C.A.F. de nueva afiliación si el pensionado tiene deudas con aquella por concepto de crédito social y, en el evento de tenerla, indicar el número y monto de las cuotas insolutas. Por lo tanto, la C.C.A.F. de nueva afiliación no podrá concederle al pensionado un nuevo crédito social, en tanto no recepcione el estado de saldo de la deuda, dejando constancia de aquello y sin perjuicio que al propio pensionado deba exigirle la presentación de la última liquidación de pago de la pensión.
- g) En el caso que un trabajador independiente hubiere estado afiliado a otra C.C.A.F., ésta dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la notificación de la nueva afiliación, deberá comunicar a la C.C.A.F. de nueva afiliación si el trabajador independiente tiene deudas con aquella por concepto de crédito social y, en el evento de tenerla, indicar el número y monto de las cuotas insolutas. Por lo tanto, la C.C.A.F. de nueva afiliación no podrá concederle un nuevo crédito social, en tanto no recepcione el estado de saldo de la deuda, dejando constancia de ello.
- h) La C.C.A.F. deberá mantener en un archivo computacional los créditos sociales vigentes, debidamente actualizado. La numeración del crédito contenida en el archivo deberá corresponder a la del respectivo pagaré.
- i) Los funcionarios de la C.C.A.F. que tengan una relación de interés o parentesco (hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad) con el afiliado que solicite un crédito social, deberá abstenerse del proceso de calificación, evaluación o autorización, para conceder el beneficio.
- j) También deberán abstenerse del proceso de calificación, evaluación o autorización, los funcionarios de la C.C.A.F. en los créditos solicitados por los trabajadores de una empresa en la que personalmente o sus cónyuges o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, sean directores o dueños directos o a través de personas jurídicas con una participación en la propiedad de un 10% o más de su capital.
- k) Establecer sistemas de control, que dependan directamente del Gerente General, que permitan verificar el cumplimiento de requisitos y detectar eventuales irregularidades en el otorgamiento del crédito social.
- l) En la función de auditoría interna de la C.C.A.F., se deberá contemplar, a lo menos una vez al año, un control de los procesos de otorgamiento de crédito social y riesgo de la cartera, emitiéndose un informe por escrito, el cual deberá ser sometido a consideración de su Directorio y estar a disposición de esta Superintendencia.
- m) La C.C.A.F. debe establecer un seguro de desgravamen que podrá ser contratado con cargo a ellas o al afiliado, o establecer un autoseguro con cargo a su patrimonio, según lo estimen conveniente, a fin de asegurar los créditos sociales, lo cual deberá estar especificado en la solicitud para conocimiento de los afiliados.
- n) Verificar si el solicitante registra deuda por crédito social en una C.C.A.F. de ex afiliación, para efectos de considerarla en el proceso de evaluación económica y determinación del monto del crédito.
- o) Comunicar a los respectivos empleadores en la oportunidad que notifique el primer descuento a realizar por crédito social, que el deudor principal y codeudores solidarios han autorizado a su empleador para que éste en caso de término de la relación laboral, les descuenta de las indemnizaciones las sumas que adeudaren a una C.C.A.F. por concepto de crédito social, autorización que debe ser ratificada al momento del finiquito.
- p) La C.C.A.F. deberá someter a consideración de esta Superintendencia el modelo de otorgamiento y seguimiento, así como el procedimiento de cobro que aplicarán en el caso de los créditos sociales otorgados a los trabajadores independientes. Además, tendrán que informar las modificaciones que efectúen a dicho modelo.

### 3.1.9 EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE

Para determinar la capacidad de endeudamiento del solicitante, deberá aplicarse sobre el monto líquido de las remuneraciones, rentas o pensiones el porcentaje máximo mensual de descuento que se indica en el numeral 3.1.10. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

Deberá entenderse como remuneración o pensión líquida, el monto de la remuneración o pensión bruta mensual deducidas sólo las sumas correspondientes a cotizaciones previsionales, impuesto de segunda categoría y para el caso de los pensionados, además el aporte a que hace referencia el inciso segundo del artículo 16 de la Ley N° 19.539. En el caso de los trabajadores independientes, se entenderá por renta líquida, al monto de la renta por la cual se efectuó el pago provisional de cotizaciones para pensiones y salud (la cotización para salud será obligatoria a contar del 1° de enero de 2018), menos las

correspondientes cotizaciones y el aporte establecido en la Ley N°20.255.

Tratándose de créditos otorgados para financiar actividades microempresariales, la capacidad de endeudamiento del afiliado se determinará considerando además del monto líquido de las remuneraciones, rentas o pensiones, según corresponda, el ingreso neto generado por el proyecto.

Por otra parte, la C.C.A.F. deberá tener en consideración la fecha de vencimiento de las pensiones, en especial, bajo la modalidad de renta temporal con renta vitalicia diferida, retiro programado sin derecho a garantía estatal o de invalidez con primer dictamen de la correspondiente Comisión Médica del D.L. N°3.500, de 1980, para los efectos de determinar la capacidad de endeudamiento del pensionado.

### **3.1.10 DETERMINACIÓN DEL MONTO DEL CRÉDITO SOCIAL Y FIJACIÓN DE TASAS DE INTERÉS**

#### **3.1.10.1 Monto máximo**

El monto máximo del crédito social que se puede otorgar estará limitado por lo siguiente:

- a) La remuneración, rentas o pensión líquidas;
- b) El plazo máximo de restitución establecido en la letra a) del artículo 4° del D.S. N°91, de 1979, correspondiente a 5 años, rige en el caso de tratarse de préstamos destinados a cubrir necesidades relativas a bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para la adquisición de viviendas, contingencias familiares y otras necesidades de análoga naturaleza. En el caso de los créditos de educación superior, el plazo antes indicado podrá ampliarse previa autorización de esta Superintendencia hasta 15 años, y
- c) El porcentaje máximo de descuento que se señala a continuación en el numeral 3.1.10.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.
- d) Los Reglamentos Particulares de cada C.C.A.F. pueden establecer límites al monto del crédito social, inferiores a los que resulten conforme a lo señalado precedentemente.

#### **3.1.10.2 Monto máximo de la cuota mensual de descuento por concepto de crédito social**

La cuota mensual del o de los créditos otorgados por una C.C.A.F. no podrá exceder del 25% de la remuneración, renta o pensión líquida mensual del trabajador o pensionado, respectivamente, definidas en el punto 3.1.9 del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, si dicha remuneración, renta o pensión líquida, es igual o mayor al ingreso mínimo mensual para mayores de 18 años y hasta los 65 años de edad.

Si la remuneración, renta o pensión líquida, es superior al ingreso mínimo para fines no remuneracionales e inferior al ingreso mínimo mensual para mayores de 18 años y hasta los 65 años, la cuota mensual de descuento en ningún caso podrá exceder del 20% de ella.

Si la remuneración, renta o pensión líquida es igual o inferior al ingreso mínimo para fines no remuneracionales, la cuota mensual de descuento en ningún caso podrá exceder del 15% de ella.

Para los pensionados beneficiarios de una Pensión Garantizada Universal (PGU) a que se refiere la Ley N°21.419, sucesora de la Pensión Básica Solidaria (PBS) de vejez, como única pensión, y para los pensionados beneficiarios de una PBS de invalidez a que se refiere la Ley N°20.255, vigente al momento del otorgamiento del crédito, la cuota mensual de descuento no podrá exceder del 5% de la pensión líquida, independiente del monto de esta. No obstante, este porcentaje podrá llegar al 10% en la medida que la respectiva Caja de Compensación disponga de los mecanismos necesarios para lograr que el costo final del o de los créditos sea igual al saldo de capital. Lo anterior, previo acuerdo de su Directorio, el que deberá ser puesto en conocimiento de esta Superintendencia.

De la misma forma, la C.C.A.F. podrá establecer para los afiliados que perciban una o más pensiones por un monto total igual o inferior al monto máximo establecido para la pensión garantizada universal, sucesora de la PBS de vejez, o que perciban una pensión básica solidaria de invalidez, un mecanismo que permita reducir el costo final del crédito, en casos debidamente calificados. Lo anterior, previo acuerdo de su Directorio, el que deberá ser puesto en conocimiento de este Organismo Fiscalizador.

En las situaciones previstas en los dos párrafos precedentes, la C.C.A.F. podrá modificar sus programas de prestaciones adicionales para tales efectos.

Los porcentajes máximos de descuentos antes señalados deberán aplicarse en relación con el Sistema C.C.A.F., esto es, al conceder un crédito social cada Caja deberá verificar el porcentaje de la remuneración o pensión que el afiliado ya tiene comprometido para descuentos por este concepto, de modo que, si otorga un nuevo crédito social, éste más el o los anteriores no excedan el referido tope máximo de descuento.

Cuando la remuneración, renta o pensión, líquida, sea superior al ingreso mínimo mensual para mayores de 18 años y hasta los 65 años de edad, cada C.C.A.F. tendrá la facultad de autorizar un descuento superior al 25% a los afiliados que lo soliciten por escrito indicando el porcentaje, siempre que éste no exceda el 30% de la respectiva remuneración, renta o pensión líquida y solamente en casos especiales asociados a necesidades del afiliado y sus causantes de asignación familiar, relacionados con vivienda, salud y educación, respaldados con los antecedentes que acrediten dicho estado de necesidad, los cuales deberán ser debidamente calificados por el Gerente General de la respectiva C.C.A.F. Esta facultad se ejercerá en la forma en que lo establezca el Reglamento Particular del Régimen de Crédito Social de la C.C.A.F. y en su Política de Riesgo de Crédito, debidamente aprobada por el Directorio.

En el caso de los créditos otorgados a los afiliados con el objeto de financiar actividades de microempresario, para la determinación del límite del descuento mensual, la C.C.A.F. podrá considerar en forma adicional a la remuneración, renta o pensión líquida, los ingresos netos mensuales que generen los proyectos. En todo caso, dicha cuota mensual no podrá exceder del 50% de la remuneración o pensión líquida de los afiliados.

Si un afiliado que mantiene una deuda vigente de crédito social, cuya cuota mensual representa un porcentaje menor a los porcentajes máximos de descuento antes señalados, solicita un nuevo préstamo, la C.C.A.F. evaluará la procedencia y si correspondiere, lo otorgará sin exigir el prepago del crédito vigente, velando porque el nuevo dividendo se ajuste a la capacidad de endeudamiento que le queda disponible al afiliado.

Cuando disminuya el monto de la pensión líquida de un pensionado con crédito social vigente, provocando un cambio de tramo -según lo establecido precedentemente-, las C.C.A.F. deberán ajustar el monto de la cuota, y por ende el número de cuotas del crédito, sólo en lo estrictamente necesario, de tal forma que el descuento aplicado alcance el porcentaje máximo correspondiente a dicho tramo, manteniendo el valor de la tasa de interés con que se otorgó el crédito social. Esta disposición deberá ser incorporada en los contratos de crédito social.

El monto máximo del endeudamiento derivado de créditos sociales, incluidos los gastos asociados al crédito, y con excepción de los créditos destinados a la adquisición de viviendas y de aquellos destinados a financiar estudios de educación superior, no podrá ser superior, al momento del otorgamiento, a ocho veces la remuneración, renta o pensión, líquidas, según corresponda.

Los créditos otorgados por las instituciones previsionales y las deudas de salud de cualquier naturaleza que los pensionados de CAPREDENA y DIPRECA posean con estas entidades y con los sistemas de salud de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, así como las primas de seguros de vida y créditos de cualquier naturaleza otorgados por las mutuales, se descontarán en forma previa a los aportes, créditos sociales, prestaciones adicionales y complementarias de una C.C.A.F., con un tope del 60% de la pensión líquida mensual respectiva.

Los referidos descuentos tienen preeminencia sobre los aportes, prestaciones adicionales, prestaciones complementarias y crédito social, hasta el tope del 60% indicado, particularidad que redundará en su capacidad de pago, por lo que ella deberá ser evaluada por la respectiva C.C.A.F. al otorgar las prestaciones de sus regímenes de bienestar social.

Lo adeudado por crédito social por los pensionados de CAPREDENA y DIPRECA constituye créditos de la primera clase, en conformidad al N°6, del artículo 2.472, del Código Civil, sólo en aquella parte en que no excedan del 15% de la pensión líquida mensual respectiva.

Tal disposición se aplicará en los casos que no sea posible efectuar el descuento de sus pensiones y la C.C.A.F. deba concurrir con otros acreedores para hacer efectiva su acreencia, pero el privilegio sólo es por el 15%.

Lo anterior implica que cualquier porcentaje superior que otorgue la C.C.A.F. por crédito social, concursará con los demás créditos que no gozan de preferencia, a prorrata en el sobrante de la masa concursada, en conformidad al artículo 2.489 del Código Civil.

### 3.1.10.3 Situación especial de endeudamiento

Respecto de los créditos sociales otorgados a pensionados afiliados o no, con anterioridad a junio de 2012, que excedan los límites de endeudamiento establecidos en los párrafos primero al cuarto del numeral 3.1.10.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833 o que el plazo residual de su deuda supere los 60 meses, o aquellos créditos sociales cuyos deudores corresponden a pensionados que se encuentran en graves condiciones socioeconómicas y de salud, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar podrán realizar reprogramaciones, reduciendo el valor de la tasa de interés con que se otorgó el crédito social, pudiendo llegar hasta al 0 %, de manera que la cuota no sobrepase el límite de descuento mensual establecido en los párrafos primero al cuarto del numeral 3.1.10.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833 y el plazo residual, para que el servicio de la deuda no supere los 60 meses, con el expreso consentimiento del deudor.

En las situaciones a que se refiere el párrafo precedente las Cajas podrán, basadas en los principios de seguridad social y atendida su naturaleza jurídica de entidades de previsión social, condonar capital e intereses, vía transacción o remisión parcial de la deuda, pudiendo en el caso de pensionados afiliados a ellas utilizar una prestación adicional como mecanismo de ajuste. Dichos ajustes no deberán significar costo adicional alguno para los pensionados.

Además, y con la finalidad de facilitar la implementación de estas instrucciones, tratándose de reprogramaciones que se efectúen con pensionados afiliados o no a la C.C.A.F. acreedora y que impliquen una condonación de capital y/o intereses en la forma señalada en el párrafo precedente, el Directorio de cada Caja de Compensación podrá, a través del respectivo acuerdo, delegar en el Gerente General y en quien lo subroga en el cargo, de conformidad con lo previsto en el artículo

42 de la Ley N°18.833, su facultad de aprobar dichas transacciones o remisiones.

Las transacciones o remisiones parciales que en el contexto de este numeral sean pactadas por el Gerente General de la Caja o por quien lo subrogue, se entenderán perfeccionadas en el acto, no siendo necesario ningún otro requisito, autorización o informe. Sin perjuicio de lo anterior, ellas deberán, posteriormente ser ratificadas por el Directorio de la respectiva Caja y ser puestas en conocimiento de este Organismo Fiscalizador el que, conforme a sus facultades, podría observarlas en la medida que dichas operaciones no se ajusten a la normativa vigente.

En los casos donde la prima del seguro de desgravamen fue cobrada en su totalidad al inicio del crédito, las Cajas no podrán incorporar un nuevo cobro asociado a este seguro con motivo de una reprogramación.

En cambio, si la prima del seguro de desgravamen es cobrada en forma mensual en la reprogramación la Caja podrá mantener esta modalidad. En cualquier caso, el cobro mensual de este seguro, que se adiciona sin interés al valor de la cuota, debe considerarse en el límite de descuento mensual correspondiente, debiendo las Cajas tomar los resguardos necesarios para ello.

En caso de ser necesario, la C.C.A.F. deberá adecuar sus Políticas de Crédito Social y/o sus Reglamentos Particulares del Régimen de Prestaciones Adicionales, con el objeto de incorporar las condiciones, requisitos y mecanismos para realizar los ajustes señalados precedentemente, remitiendo a esta Superintendencia, para su aprobación, una copia de ellos.

Finalmente, se instruye a las C.C.A.F. abstenerse, en el marco de estas reprogramaciones, de ofrecer y contratar productos y servicios adicionales.

### **3.1.10.4 Situación especial de los funcionarios de organismos públicos afiliados que se encuentren regidos por la Ley N°18.834 y por la Ley N°18.883**

En el caso de trabajadores dependientes que tengan la calidad de funcionarios de organismos públicos que se rijan por las normas de la Ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se aprobó por D.F.L. 29 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y por la Ley N°18.883, se aplicará a los descuentos por concepto de créditos sociales que soliciten lo establecido en el inciso segundo del artículo 96 de la Ley N°18.834 y en el inciso segundo del artículo 95 de la Ley N°18.883.

Por tanto, en tales casos, el porcentaje máximo de descuento mensual no podrá exceder el 15% de la remuneración del afiliado, límite previsto por las citadas normas para los descuentos de carácter voluntario.

Para contar con la autorización del descuento en los términos antes señalados, los funcionarios de los referidos organismos públicos afiliados deberán efectuar una petición escrita al respectivo jefe superior del Servicio.

Para el efecto anterior, la C.C.A.F. deberá implementar un formato que contenga la solicitud del funcionario deudor dirigida al jefe superior del respectivo Servicio en el sentido de practicar sobre sus remuneraciones el descuento de un determinado monto mensual por concepto de dividendos de crédito social, considerando el límite del 15% previsto en el inciso segundo del artículo 96 de la Ley N°18.834 y en el inciso segundo del artículo 95 de la Ley N°18.883.

El formato que contenga la solicitud antes referida deberá incluir, al menos, el valor del dividendo mensual y el plazo durante el cual dicho descuento se efectuará.

Una vez solicitado el descuento por el funcionario a su entidad empleadora y habiéndose autorizado éste, dicha entidad se encontrará obligada a efectuar las deducciones correspondientes a los dividendos mensuales pactados por concepto de crédito social, debiendo retenerlos y remesarlos a la respectiva Caja de Compensación acreedora, rigiéndose por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales.

### **3.1.10.5 Tasa de interés**

#### **3.1.10.5.1 Tasa de Interés de Colocación**

La C.C.A.F. en la fijación de las tasas de interés en los préstamos que otorgan a sus afiliados, deberá regirse por las disposiciones de la Ley N°18.010 y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Conforme a las normas de la Ley N°18.010, la C.C.A.F. no puede estipular un interés que exceda el límite que fije la Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), este límite de interés se denomina interés máximo convencional.

Las tasas de interés que fijen las C.C.A.F., conforme a lo señalado precedentemente, podrán ser diferenciadas únicamente de acuerdo con el monto, tipo de beneficiario de que se trata, esto es, afiliado trabajador o afiliado pensionado, el plazo de restitución, si es reajutable o no y según se trate de un crédito social solicitado en forma presencial o en forma remota a través de canales digitales. Cabe hacer presente que, respecto del plazo de restitución, la C.C.A.F. deberá establecer para cada tramo de plazo una sola tasa de interés. En todo caso, las tasas de interés que se fijen para los afiliados pensionados deberán ser menores a las tasas de interés que se fijen para los afiliados trabajadores ante préstamos de iguales características, independiente de su forma de tramitación y otorgamiento. Lo mismo se aplicará para las tasas de interés que se establezcan para los créditos destinados a financiar la educación

superior, independiente de si se trata de préstamos financiados con recursos propios o externos.

Para tal efecto, los únicos tramos de plazos que las Cajas deberán tener en cuenta para la fijación de tasas de los préstamos que no sean destinados a la adquisición de viviendas son los siguientes:

|               |
|---------------|
| 1 a 3 meses   |
| 4 a 12 meses  |
| 13 a 24 meses |
| 25 a 36 meses |
| 37 a 48 meses |
| 49 a 60 meses |

En cuanto a la diferenciación por montos, se deberán tener en cuenta los tramos establecidos en el certificado correspondiente emitido por la Comisión para el Mercado Financiero.

Las Cajas podrán ofertar para los diferentes tramos y plazos, una tasa de interés que se encuentre vigente, aunque sólo sea por un día, en la medida que sea de carácter universal, es decir, para todos los trabajadores y pensionados y no implique un beneficio para una entidad empleadora en particular.

En las tasas de interés que la C.C.A.F. publique y pacte con sus afiliados deberán quedar incluidos los costos propios de la gestión crediticia, tales como: informes comerciales, verificación de domicilio, gastos de tramitación, comisiones, franqueo y otros similares.

Sólo podrá cobrarse al afiliado en forma adicional a la tasa de interés, gastos por concepto de impuesto de timbres y estampillas, notariales y los inherentes a cauciones y primas de seguros de desgravamen, cuando corresponda.

La C.C.A.F. sólo podrá cobrar intereses hasta el último día del mes al que corresponda la cuota.

### 3.1.10.5.2 Intereses que se deben aplicar en caso de morosidad

En caso de morosidad del empleador o de la entidad pagadora de la pensión que ha retenido y no enterado en la C.C.A.F. lo adeudado por crédito social, corresponde aplicar los intereses y reajustes contemplados en el sistema de cobranza de cotizaciones previsionales establecido en la Ley N°17.322.

Las mismas normas de la Ley N°17.322 se aplicarán al empleador o a la entidad pagadora de pensiones en el evento que no hayan dado cumplimiento a su obligación legal de retener lo adeudado por crédito social.

En caso de morosidad del deudor principal y/o avales, ya sean éstos personas naturales o jurídicas, corresponde aplicar los intereses de la Ley N°18.010.

Al respecto, deberá tenerse en cuenta que para las operaciones sujetas a la Tasa Máxima Convencional (TMC), el límite equivalente a esa tasa rige también para los intereses que se pacten en mora.

La TMC aplicable para ese efecto es la misma que corresponde al crédito de que se trate, debiendo cobrarse esos intereses con una tasa variable que atienda la TMC que, en su respectivo lapso de vigencia según la duración de la mora, rija durante este período.

No obstante, lo anterior, puede pactarse una tasa fija para todo el período de mora, que no supere la TMC vigente al momento de la convención. Sin embargo, si en ese caso no se pactara una tasa numérica (según la TMC vigente conocida) y solo se alude a la "tasa máxima convencional", los intereses deberán cobrarse entendiendo que se refiere a las que rijan durante el período de mora.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°18.010, si no se pacta tasa alguna para el período de mora ni se establece estipulación en contrario, corresponde cobrar el interés corriente para la operación de que se trate, desde la fecha del retardo y a las tasas que rijan durante ese retardo.

Para efectos de aplicar el interés por mora sobre la obligación que se paga, atendido el carácter de prestación de seguridad social que ellos tienen, deberán sumarse las tasas de interés corriente diarias o las tasas de interés pactadas sin exceder las tasas de interés máximas convencionales diarias, según sea el caso, que corresponda considerar entre la fecha en que se inicia la mora hasta la fecha del pago.

### 3.1.10.5.3 Información que debe contener la pizarra y la página web

La C.C.A.F. deberá mantener una pizarra con información sobre las condiciones de otorgamiento del crédito social, ubicada en un lugar visible y de fácil acceso al público, tanto en la sede principal como en las agencias fijas y móviles, oficinas o sucursales, a fin de velar por la debida fe pública y la transparencia en el otorgamiento del crédito social.

El formato de la pizarra deberá contener información diferenciada según se trate de afiliados trabajadores o afiliados pensionados. Para el caso de los préstamos no reajustables, el formato de dicha pizarra será el contenido en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.

La información que debe contener la pizarra corresponderá a la siguiente:

- a) Las tasas de interés vigentes a cobrar en las operaciones de crédito social, de acuerdo con los tramos de montos establecidos en el certificado emitido por la Comisión para el Mercado Financiero, deberán presentarse según lo señalado en el número 1. de los Cuadros N°s. 1 y 2 del formato de la pizarra, contenido en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.
- b) A modo de ejemplo, se deberá señalar el valor de tres cuotas distintas calculadas a 36, 48 y 60 meses, considerando la tasa de interés vigente al día que corresponda, un monto capital de \$1.000.000 y los gastos de administración correspondientes al seguro de desgravamen, si procede, el impuesto de timbres y estampillas y gastos notariales. La presentación de esta información deberá ajustarse a lo señalado en el número 2. de los Cuadros N°s. 1 y 2 del formato de la pizarra, contenido en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.
- c) Señalar si la C.C.A.F. cobra o no comisión de prepago y su forma de cálculo, como se indica en el número 3. de los Cuadros N°s. 1 y 2 del formato de la pizarra, contenido en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.
- d) También deberán indicarse los gastos de cobranza prejudicial, como se indica en el número 4. de los Cuadros N°s. 1 y 2 del formato de la pizarra, contenido en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.

La C.C.A.F. que otorgue préstamos reajustables deberán incluir en la pizarra la información sobre éstos conforme al formato ya indicado. En el cálculo de las cuotas que se publiquen deberá considerarse un crédito otorgado por un monto de \$1.000.000.

Cabe agregar que la misma información contenida en la pizarra debe ser publicada en la página web que tenga la C.C.A.F., debidamente actualizada. Además, en dicha página deberá contemplarse un sistema de simulación de crédito social diferenciado entre afiliado trabajador y afiliado pensionado. La ruta de acceso al simulador de crédito social e información de pizarra debe ser debidamente identificada en el menú inicial de la página web.

El simulador de los créditos sociales que la C.C.A.F. tenga en su página web, debe mostrar explícitamente en la simulación los siguientes ítems con sus respectivos valores, debiendo el resultado que arroje el simulador incluir los gastos de otorgamiento.

1. Tasa de interés mensual.
2. Tasa de interés anual.
3. Impuesto de timbre y estampilla.
4. Gastos notariales.
5. Total cuota mensual sin incluir seguro de desgravamen.
6. Seguro de desgravamen mensual (promedio de todos los meses de vida del crédito).
7. Total cuota mensual incluyendo seguro (el seguro se incluye como un promedio de los seguros cobrados en cada cuota).
8. Valor total a pagar del crédito incluyendo seguro de desgravamen.

La C.C.A.F. deberá tener presente que la tasa de interés utilizada en el sistema de simulación de crédito social de su página web, debe ser la misma informada en el punto 1. y utilizada en el punto 2., del formato de pizarra a que se hace referencia en el Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional, de este Título I.

### 3.1.11 DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL CRÉDITO SOCIAL

Sin perjuicio de las disposiciones anteriores sobre resguardo del pagaré, la C.C.A.F. deberá mantener copia digitalizada de los siguientes antecedentes que sirvieron de base para el otorgamiento del crédito social:

- a) Solicitud de crédito social
- b) Contrato de mutuo de crédito social
- c) Comprobantes de pago de las remuneraciones o de pensión o del documento que sirvió para acreditar las remuneraciones, rentas o pensión.
- d) Autorización del empleador tratándose de créditos de funcionarios públicos
- e) Pagaré
- f) Certificados a que se refiere el N°3.1.6.2 del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, según corresponda
- g) Solicitudes de seguros firmadas por el afiliado y sus condiciones mínimas.

- h) La información necesaria que la Caja le entregó para que el afiliado haya otorgado su consentimiento
- i) Resumen de condiciones contractuales o el certificado de liquidación
- j) Tabla de amortización del crédito que se otorgó al afiliado
- k) Comprobante de entrega del dinero, cheque o transferencia electrónica
- l) Cualquier otro documento que a juicio de la Caja sea necesario digitalizar

Además, la Caja deberá contar con la información de los pagos mensuales o totales realizados, así como las reprogramaciones o renegociaciones que las partes acuerden.

La digitalización completa de los antecedentes de otorgamiento de crédito social deberá realizarse dentro del plazo de 45 días corridos a contar de la entrega del dinero.

Esta obligación de digitalización será exigible a los créditos sociales que se otorguen a contar del 1° de abril de 2021.

### **3.1.12 RESPONSABILIDAD EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO SOCIAL**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 10° del D.S. N°91 de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, corresponde otorgar el crédito social al Gerente General de la C.C.A.F. o a la persona en quien éste haya delegado esta función. En todo caso, el Gerente General será responsable del correcto otorgamiento de esta prestación, sin perjuicio de la que también deba asumir el delegado.

Ante un eventual fraude o ante una irregularidad relevante deberá aplicarse lo instruido sobre la obligación de informar irregularidades detectadas y de mantener archivos que señala, contenida en el Libro V de este Compendio de la Ley N°18.833.

### **3.1.13 RENEGOCIACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO SOCIAL Y SUS EFECTOS**

#### **3.1.13.1 Renegociación**

La renegociación de un crédito ya sea que se encuentre en mora o vigente, permite modificar las condiciones originales de éste, como, por ejemplo, la tasa de interés, el número de cuotas, monto de la cuota, entre otros, generando un nuevo crédito con condiciones propias, que extingue el crédito anterior, pudiendo adicionalmente otorgarse un monto mayor. La tasa de interés debe ser la vigente al momento de la renegociación.

No se podrá renegociar un crédito social si éste ya ha sido renegociado alguna vez en los últimos doce meses.

#### **3.1.13.2 Reprogramación**

La reprogramación constituye un acuerdo entre la C.C.A.F. y un afiliado deudor de crédito social, que permite modificar alguna de las condiciones que rigen el servicio de una deuda por concepto de crédito social. Este cambio en las condiciones originales estipuladas puede consistir en variaciones en la modalidad de pago del crédito ya sea extensiones del plazo original, variaciones en la tasa de interés pactada o en el mecanismo de amortización de la deuda o de todas las condiciones anteriores. Por ende, no constituye pago anticipado de la obligación primitiva y consecuentemente no genera derecho a cobrar comisión como si se tratara del prepago efectivo del crédito. Asimismo, no constituye una nueva operación de crédito que implique la emisión de otro pagaré ni la cobranza de los gastos asociados al otorgamiento de un nuevo crédito social. En caso de que la tasa de interés sea modificada, ésta debe ser la vigente al momento de la reprogramación.

Tanto las renegociaciones como las reprogramaciones de un crédito social deberán efectuarse en forma remota o presencial en las oficinas de la C.C.A.F.

Sin perjuicio de lo anterior, las reprogramaciones por causa de licencia médica o no pago por parte del pagador de la pensión o disminución del monto de la pensión se podrán realizar en forma automática siempre que esto se haya considerado en el pagaré.

### **3.1.14 PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO SOCIAL**

Se distinguirán dos clases de pago anticipado del crédito social:

#### **3.1.14.1 Pago anticipado de deuda**

El pago anticipado de la deuda tiene lugar cuando el deudor procede a pagar en forma parcial o total, el saldo de deuda vigente a una fecha determinada.

En este caso, conforme al artículo 10 de la Ley N°18.010, las C.C.A.F. pueden cobrar una comisión de prepago que, tratándose de operaciones no reajustables, no puede exceder el valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.

Tratándose de operaciones reajustables, dicha comisión no puede exceder el valor de un mes y medio de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.

Por lo tanto, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N°18.010, el deudor de una operación de crédito puede anticipar el pago total de su deuda siempre que pague el capital y los intereses estipulados hasta la fecha del pago efectivo, más la comisión de prepago.

De este modo el capital vigente a la fecha del prepago debe determinarse incluyendo las cuotas remitidas para descuento a la entidad empleadora, en el caso de los trabajadores, o a la entidad pagadora de la pensión, en el caso de los pensionados. Por otra parte, los intereses que pueden adicionarse corresponden sólo a los estipulados hasta la fecha del pago efectivo, razón por la cual, se deberán descontar los intereses desde la fecha del prepago hasta el vencimiento de la última cuota remitida para descuento.

En caso de acreditarse el descuento de la cuota en tránsito por parte de la entidad empleadora o pagadora de pensión, aquélla deberá considerarse como pagada y, por tanto, no deberá incluirse en el capital vigente. En el evento que no se acredite oportunamente el descuento de la cuota respectiva y ésta se incorpore en el capital vigente, la Caja deberá restituirla como pago en exceso.

En el caso de los trabajadores independientes, el capital vigente a la fecha del prepago corresponde a aquél que resta después de pagada la última cuota. Además, los intereses que pueden adicionarse corresponden sólo a los estipulados hasta la fecha del pago efectivo.

La comisión de prepago se calculará sobre el capital vigente a la fecha del prepago, considerando como pagada la última cuota remitida para descuento.

Para los efectos de determinar el saldo de capital en los casos de pago anticipado de deuda, la C.C.A.F. deberá utilizar la tasa de interés pactada al momento del otorgamiento del respectivo crédito.

Cuando se trate de un pago anticipado parcial de la deuda, corresponderá que la C.C.A.F. reliquide el monto de lo debido, implicando ello la modificación ya sea del valor de la cuota, del plazo o de ambos.

Cabe tener presente que en los casos de terminación del contrato de trabajo cualquiera sea su causal -no obstante haber aceptado el afiliado en la solicitud de crédito social que se efectúe el descuento del saldo adeudado con cargo a la indemnización por años de servicios que le corresponda pagar al empleador- no hay intención de pago anticipado, toda vez que la terminación del contrato no tiene por objeto anticipar el pago de la deuda, sino que la terminación de una relación laboral. Por ende, no existiendo tal intención, no procede cobrar comisión de prepago.

Debe tenerse presente que el 7 de noviembre de 2006 fue publicada la Ley N° 20.130 que modificó la Ley sobre impuestos de Timbres y Estampillas, contenida en el D.L. 3.475, de 1980, por lo que dichas modificaciones deben ser aplicadas por las Cajas de compensación de Asignación Familiar, en el otorgamiento de los créditos sociales.

En lo concerniente a los referidos créditos las modificaciones son las siguientes:

- a) Rebajó la tasa del impuesto que afecta a las operaciones de crédito documentadas en pagarés, y
- b) Declaró exentas del impuesto de timbres a las operaciones de crédito destinadas al pago anticipado de determinadas obligaciones.

La modificación legal aludida en la letra b) precedente, reemplazó el N° 17 del artículo 24 del D.L. N° 3.475, eximiendo del impuesto a los documentos que se emitan o suscriban con motivo de operaciones de crédito otorgados por instituciones financieras, por el monto que esté destinado exclusivamente a pagar préstamos otorgados por esta clase de instituciones; se excluyen de la exención a las operaciones sobre líneas de crédito.

Si bien las Cajas de Compensación de Asignación Familiar son entidades de previsión social, el actual N°17, de la Ley de Timbres y Estampillas, para los efectos de los créditos sociales que ellas otorgan, las ha considerado equivalentes a una institución financiera. Al efecto, el N°17 señala expresamente en su parte final, "Para que opere esta exención, tanto el crédito que se paga como el destinado a dicho pago, deberán haber sido otorgados por alguna institución financiera sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguridad Social o Superintendencia de Valores y Seguros.

Por último, atendido que la Ley N° 20.130 no contempló una fecha de vigencia especial para las modificaciones que introduce, ella rige desde el 1° de diciembre de 2006 conforme con lo dispuesto en el artículo 3° del Código Tributario, que establece que las leyes que modifican o suprimen impuestos rigen desde el día primero del mes siguiente a su publicación.

### 3.1.14.2 Pago anticipado de cuotas

El pago anticipado de cuotas tiene lugar cuando el deudor manifiesta su voluntad de pagar un número determinado de

cuotas pendientes de vencimiento siempre y cuando dicho pago no implique el pago total de la deuda, ya que en este caso se entenderá como un pago anticipado de la deuda.

Cabe señalar que tratándose del pago anticipado de cuotas no corresponde efectuar la reliquidación del saldo adeudado en términos de modificar el plazo residual de la deuda o el valor del dividendo.

De este modo el pago anticipado de cuotas no da derecho a la C.C.A.F. a cobrar comisión de prepago, aun cuando su monto represente un porcentaje superior al establecido en el artículo 10 de la Ley N°18.010, toda vez que la intención del afiliado o afiliada es pagar por una vía distinta al descuento de su remuneración una parte de su deuda de crédito social.

La C.C.A.F. en ningún caso podrán negarse a recibir el pago adelantado de cuotas.

### 3.1.14.3 Liquidación cuando opera cláusula de aceleración

Los créditos sociales que contengan cláusula de aceleración deberán liquidarse al momento del pago voluntario o forzado o de su reprogramación con o sin efecto novatorio, conforme a las reglas que establece el actual artículo 30 de la Ley N°18.010.

## 3.1.15 PAGARÉ

### 3.1.15.1 Cláusulas obligatorias

Las menciones obligatorias que debe contener el pagaré son, en primer lugar, las indicadas en el artículo 102 de la Ley N°18.092 sobre Letras de Cambio y Pagaré, es decir:

- a) La indicación de ser pagaré escrita en el mismo idioma empleado en el título;
- b) La promesa no sujeta a condición de pagar una determinada o determinable cantidad de dinero;
- c) El lugar y época del pago. No obstante, si el pagaré no indica el lugar del pago se entenderá que debe pagarse en el lugar de su expedición; y si no contuviere la fecha de vencimiento se considerará pagadero a la vista.
- d) El nombre y apellido del beneficiario o la persona a cuya orden se ha de efectuar el pago o la indicación que es pagadero al portador;
- e) El lugar y fecha de la expedición, y
- f) La firma del suscriptor.

El artículo 103 de la Ley N°18.092 dispone que el documento que no cumpla con las exigencias mencionadas no valdrá como pagaré.

Además, para el debido conocimiento de los beneficiarios de crédito social y sus avales, en los pagarés deberá señalarse expresamente la tasa de interés que se aplicará en caso de mora, conforme a lo señalado en el punto 3.1.10.5.2. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

Por otra parte, la C.C.A.F. no deberá mantener pagaré con cláusulas en blanco.

En la cláusula de aceleración a fin de que el usuario del crédito social conozca con exactitud cuándo y en qué situación ella operará, la Caja deberá explicitar el número de días que deben transcurrir para que pueda hacerla efectiva, contados desde la fecha en que ocurra el no pago de la primera cuota. En todo caso, la aceleración deberá ser puesta en conocimiento del deudor antes que ello ocurra.

En la cláusula relativa al cobro de interés máximo convencional, en caso de optarse por el cobro total de la deuda acelerada, deberá precisarse en el pagaré la fecha que se tendrá en cuenta para fijar la tasa de interés a aplicar, la cual podrá corresponder a la tasa de interés vigente, ya sea la del momento de la mora, del cobro o del pago.

La C.C.A.F. deberá rendir cuenta a sus afiliados acerca de cómo han llenado los pagarés que respaldan el crédito social, conforme al mandato que éstos le hayan otorgado para tal efecto en la solicitud de crédito social o repactaciones posteriores.

Cuando se solicite un crédito social para prepagar uno anterior y este pago se hubiere efectuado y posteriormente el afiliado quisiera desistirse del crédito solicitado, sólo podrá hacerlo en la parte del crédito que no ha recibido y que no estaba destinado a prepagar el anterior crédito social.

La C.C.A.F. no podrá pactar cláusulas eximiéndose de responsabilidad respecto de las actuaciones que le competen en el Régimen de Crédito Social a que se refiere el Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, como por ejemplo: liberar a la Caja de su obligación del artículo 19 de la Ley N°19.628, consistente en efectuar con cargo al deudor los trámites tendientes a eliminar de DICOM al afiliado que haya pagado o repactado una deuda por crédito social; o eximirse de la responsabilidad que les cabe, en el correcto depósito del crédito social solicitado en la cuenta bancaria u otra del afiliado.

En los casos que la Caja determine solicitar requisitos adicionales o condiciones especiales de otorgamiento de crédito social es necesario precisar que éstos deberán ajustarse a los establecidos en los Reglamentos Particulares de Crédito Social de las C.C.A.F. Para el cumplimiento de las instrucciones antes señaladas, la C.C.A.F. deberá revisar y ajustar las cláusulas contenidas, tanto en las solicitudes de crédito social como en los pagarés que respaldan los créditos sociales y en lo que corresponda a sus Reglamentos Particulares de Crédito Social.

La Caja deberá informar debidamente a sus afiliados sobre los requisitos adicionales o condiciones especiales de otorgamiento de crédito social, contenidos en los Reglamentos Particulares de Crédito Social, para lo cual deberá disponer de los medios necesarios para este fin.

### **3.1.15.2 Cláusulas Voluntarias**

Además de las enunciaciones obligatorias señaladas, los pagarés pueden contemplar en su llenado cláusulas accidentales, conforme a lo dispuesto en los artículos 107 de la Ley N°18.092, en concordancia con los artículos 13 y 14 de la misma Ley.

Tales cláusulas pueden ser:

- a) Indicación de la comuna del lugar del pago;
- b) Cláusula de reajustabilidad que deberá ser expresada con la palabra reajutable u otra igualmente inequívoca;
- c) Cláusula de intereses, los que se aplicarán desde la fecha en que fue emitido el pagaré y hasta su efectivo pago, a menos que en el documento se indiquen otras fechas, y se calcularán sobre la cantidad reajustada, en su caso, salvo mención expresa en contrario;
- d) Cláusula devuelta sin gasto o sin obligación de protesto,
- e) Cláusula en que conste si los deudores principales, sus avales y codeudores solidarios autorizan a sus empleadores, para que éstos en caso de término de la relación laboral, les descuenten de las indemnizaciones las sumas que adeudaren a una C.C.A.F. por concepto de crédito social, debiendo indicarse en ella que esta autorización debe ser ratificada al momento del finiquito por el trabajador, y
- f) Otras menciones que se acuerden siempre que no alteren la esencia del pagaré.

### **3.1.15.3 Obligaciones tributarias**

Cabe señalar que la C.C.A.F. debe cumplir con las normas tributarias aplicables a los pagarés, los que deberán tener una numeración correlativa preimpresa.

### **3.1.15.4 Firma ante Notario Público**

No obstante que no es un requisito de validez la firma del pagaré ante Notario Público, esta formalidad es conveniente, ya que produce el efecto que el pagaré adquiere por este hecho el carácter de título ejecutivo, conforme lo establece el artículo 434 N°4, inciso final, del Código de Procedimiento Civil, que textualmente señala: "Tendrán mérito ejecutivo, sin necesidad de reconocimiento previo, la letra de cambio, pagaré o cheque, respecto del obligado cuya firma aparezca autorizada por un Notario o por el Oficial del Registro Civil en las comunas donde no tenga su asiento un Notario."

### **3.1.15.5 Fecha de fijación de la tasa de interés**

La fecha en que la C.C.A.F. deberá fijar la tasa de interés es aquella en que se hace entrega del dinero, entendiendo sólo para estos efectos que es la data en que éste queda a disposición del afiliado. Dicha fecha corresponderá a la data de emisión del respectivo pagaré.

### **3.1.15.6 Registro computacional de los pagarés**

Cada C.C.A.F. debe mantener un registro computacional nacional de los pagarés, centralizado, clasificado por agencia o sucursal, actualizado a lo menos una vez al mes, donde conste, entre otras menciones: número del pagaré, número del crédito social a que corresponde, lugar donde se encuentra en custodia el pagaré, monto, fecha de suscripción, vencimiento, lugar de emisión y estado del pagaré (sirviéndose normalmente, en cobranza extra judicial o judicial y si estas últimas son externas, individualizarlas señalando el tribunal de instancia en que se encuentra el pagaré). El extravío del pagaré también deberá indicarse en este registro.

### 3.1.15.7 Custodia de los pagarés

Los pagarés deberán ser mantenidos en custodia en un lugar seguro que podrá ser una bóveda, caja de fondos u otro lugar debidamente asegurado contra riesgos, tales como: incendio, inundación, robo o hurto, a fin de velar por su integridad y conservación.

### 3.1.15.8 Devolución de pagarés

Efectuado el pago total de la obligación de crédito social, en el pagaré se deberá dejar constancia de ello, mediante un timbre con la palabra "PAGADO", y quedar éste a disposición del deudor principal o del aval que haya pagado el saldo adeudado. De efectuarse la devolución, deberá quedar consignada en el registro computacional de pagaré. Transcurridos 5 años podrán ser destruidos.

## 3.1.16 ENTREGA DEL CRÉDITO SOCIAL

El crédito social podrá ser entregado al afiliado en dinero en efectivo, a través de un cheque nominativo, un depósito bancario o una transferencia electrónica en su cuenta bancaria u otra que aquel designe y de la que sea titular.

El crédito social también podrá ser entregado para el pago a un tercero, en convenio con la Caja, relacionado con un estado de necesidad de aquellos a que se refiere el punto 1.2 sobre Naturaleza y Finalidades del Crédito Social. Para estos efectos, la Caja actuará conforme los términos acordados en el mandato que al efecto hubiere otorgado el afiliado.

Los acuerdos de Directorio que recaigan en esta materia deberán ser remitidos para conocimiento de esta Superintendencia.

A estos créditos les serán aplicables las reglas generales de los créditos sociales, contenidas en el Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

El crédito podrá ser retirado por un tercero cuando éste disponga del poder otorgado por el afiliado ante notario público.

En caso de que el crédito otorgado al beneficiario tenga por objeto pagar una deuda con otra C.C.A.F. o en cualquier otra entidad, y el trabajador o pensionado instruya expresamente su pago mediante el otorgamiento de un mandato a la institución, el cheque que se emita deberá ser nominativo a nombre de la entidad destinataria. Si dicho pago se efectúa mediante una transferencia electrónica, ésta deberá efectuarse directamente en la cuenta corriente de la entidad destinataria. En cualquiera de estos casos, la C.C.A.F. deberá informar al afiliado que la deuda que mantenía en otra C.C.A.F. o en cualquier otra entidad ha sido pagada.

La C.C.A.F. deberá ingresar a sus registros computacionales diariamente los créditos sociales concedidos a sus afiliados.

La C.C.A.F. deberá entregar al afiliado al que se le otorga un préstamo la liquidación del crédito concedido cuya copia deberá quedar en poder de la C.C.A.F. con el objeto de dejar constancia de las condiciones pactadas, la cual deberá contener, a lo menos, la siguiente información: número de la operación, fecha de pago, nombre y Rut del afiliado, monto aprobado, monto refinanciado, monto de la comisión de prepago y su determinación, monto líquido entregado, gastos de otorgamiento (impuesto de timbres y estampillas, gastos notariales, seguro de desgravamen y seguro de cesantía si procediere), monto bruto del crédito, número de cuotas, valor de la cuota, monto total que deberá pagar el afiliado por el crédito, tasa de interés, fecha de vencimiento de la primera cuota, modalidad de entrega del crédito (efectivo, cheque nominativo, depósito bancario o transferencia electrónica en cuenta bancaria u otra) y, según corresponda, el número del cheque o de la transferencia electrónica y el nombre del banco. Para el caso de los afiliados pensionados, la liquidación deberá contener su firma e impresión dactilar, declarando que recibió y tomó conocimiento de ésta.

La C.C.A.F. adicionalmente, para los créditos sociales otorgados a los afiliados pensionados, debe mantener una liquidación simplificada de dicho crédito social otorgado, bajo la firma e impresión dactilar de dicho afiliado, declarando que recibió y tomó conocimiento de ésta, con el objeto de dejar constancia de las condiciones pactadas, la cual deberá presentarse en el formato que se contiene en el Anexo N° 2: Formato de liquidación del crédito del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833, denominado "Liquidación del Crédito".

Asimismo, la C.C.A.F. deberá entregar al afiliado una copia de la tabla de amortización del crédito, donde se detalle mensualmente el monto de la cuota destinado al pago del capital y aquel destinado al pago de intereses, junto con el respectivo saldo de capital que se adeuda.

Cuando el crédito sea entregado en dinero en efectivo o cheque nominativo al afiliado o a un tercero autorizado ante notario público, quien retire deberá firmar y estampar su impresión dactilar en la forma señalada en la letra d) del número 3.1.8 del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, en la respectiva liquidación del crédito y consignar su nombre y Rut.

Si la entrega del crédito se hiciera por medio de un depósito bancario o una transferencia electrónica en la cuenta bancaria u otra del beneficiario, la C.C.A.F. tendrá la obligación de obtener de éste, en forma previa al otorgamiento del préstamo, en un documento distinto del formulario de la solicitud de crédito y de la liquidación del mismo, el consentimiento por escrito del afiliado respecto del monto y condiciones de la operación.

Similar consentimiento deberá obtener la C.C.A.F. en el caso de créditos concedidos con el objeto de pagar deudas del afiliado con otras entidades.

Efectuado el depósito en la cuenta del afiliado (ya sea directo o por transferencia electrónica), la C.C.A.F. deberá hacer llegar la liquidación del crédito y la tabla de amortización ya señalada.

Tratándose de afiliados a los que se les conceden créditos con el objeto de pagar deudas mantenidas con otras entidades, las C.C.A.F. deberán incluir en la respectiva liquidación del crédito la información sobre el pago efectuado, señalando si fue mediante la entrega de un cheque o a través de una transferencia electrónica a la cuenta corriente de la entidad.

Tanto las liquidaciones del crédito como los documentos que respaldan los depósitos y transferencias electrónicas deberán quedar debidamente archivados.

### **3.1.17 RECAUDACIÓN DEL CRÉDITO SOCIAL**

#### **3.1.17.1 Recaudación de las cuotas mensuales**

##### **3.1.17.1.1. Afiliados trabajadores dependientes**

Lo adeudado por prestaciones de crédito social a una C.C.A.F. por un trabajador afiliado, debe ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora afiliada, retenido y remesado a la C.C.A.F. acreedora, debiendo regirse por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales, conforme a los artículos 22 de la Ley N°18.833 y 11 del aludido D.S. N°91, de 1979.

Los citados preceptos establecen un mecanismo especial de pago que es inherente al Régimen de Crédito Social de las C.C.A.F.

Por ello, respecto del trabajador el pago de lo debido por concepto de crédito social se produce cuando la entidad empleadora le paga la remuneración mensual, que es el momento en que por disposición legal corresponde que le efectúe el descuento, oportunidad a partir de la cual se entiende extinguida total o parcialmente su obligación, según sea el caso, de acuerdo a lo señalado por el N°1 del artículo 1.567 del Código Civil, esto es, por la solución o pago efectivo de ella.

La circunstancia que la entidad empleadora no dé cumplimiento a la obligación de remesar a la C.C.A.F. las sumas descontadas a sus trabajadores por crédito social, no habilita a la C.C.A.F. para accionar en contra del trabajador, ya que, respecto de él la obligación se extinguió. Lo que procede en tal caso es cobrar a la entidad empleadora las sumas adeudadas por dicho concepto, conforme a las normas de cobro de las cotizaciones previsionales, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan contra la empresa.

##### **3.1.17.1.2. Afiliados trabajadores independientes**

Para los efectos de pagar sus aportes, cuotas de crédito social y otras obligaciones con una C.C.A.F., los trabajadores independientes podrán otorgar mandato a un banco o sociedad administradora de tarjetas de crédito para que carguen dichos valores en su cuenta corriente o tarjeta de crédito, según corresponda.

Lo anterior es sin perjuicio de acordar con el afiliado otra forma de pago, como pudiera ser por ejemplo el pago directo en la C.C.A.F.

##### **3.1.17.1.3. Afiliados pensionados**

Igual mecanismo especial de pago rige respecto de los afiliados pensionados, conforme al artículo 16 de la Ley N°19.539 que establece que las entidades pagadoras de pensiones deberán descontar de las pensiones de los pensionados afiliados a una C.C.A.F., lo adeudado por éstos, por concepto de crédito social y enterarlo en aquélla dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al de su descuento. Para tales efectos, regirán las mismas normas de pago y de cobro de las cotizaciones previsionales contempladas en la Ley N°17.322.

Por consiguiente, lo señalado en el párrafo segundo del punto 3.1.17.1.1. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, referido a los afiliados trabajadores, es plenamente aplicable a los afiliados pensionados.

#### **3.1.17.2 Cobranza de créditos morosos**

La C.C.A.F., en la cobranza de los créditos morosos, deberá regirse por las disposiciones del Artículo 37 de la Ley N°19.496, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra contenido en el D.F.L. N°3, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

La C.C.A.F. deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil de cobranza extrajudicial, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a aquel en que el empleador, entidad pagadora de la pensión o el trabajador independiente debía enterar la cuota correspondiente, enviando carta de cobranza al deudor principal y, si procede, copia a sus avales. Dicha carta y su copia deberán ser remitidas a los domicilios particulares del deudor principal y avales.

Alternativamente a las cartas de cobranzas referidas en el párrafo anterior y con el mismo objeto, la Caja podrá remitir correos electrónicos a los deudores morosos y sus avales, siempre que ello se encuentre así establecido en el respectivo pagaré o contrato de mutuo.

La cobranza judicial deberá iniciarse no más allá del sexto mes de morosidad, a menos que el Gerente General basado en razones fundadas y de acuerdo con las pautas generales definidas por el Directorio de la C.C.A.F., estime inconveniente iniciar acciones judiciales dentro del plazo antes establecido.

En los respectivos contratos de cobranza que la C.C.A.F. celebre con entidades o abogados externos, deberá contemplar, entre otras, cláusulas orientadas a cautelar la debida custodia de los pagarés y la obligación de informar, a lo menos trimestralmente, el estado de tramitación del cobro de los pagarés respectivos.

La verificación sobre la morosidad de los créditos y el análisis del estado de avance de las acciones de cobranza tanto extrajudiciales como judiciales, deberán hacerse, a lo menos, trimestralmente.

Si, durante la sustanciación de un juicio ejecutivo por cobro de pagaré que cauciona un crédito social o en caso que la Caja notifique al deudor de una acción ordinaria tendiente al cobro del mismo crédito, se reiniciare el descuento de cuotas desde las remuneraciones o pensiones por el mismo crédito, la Caja, en la etapa judicial de liquidación de la deuda, deberá informar al tribunal dichas cuotas descontadas, a fin que éstas sean rebajadas del monto total adeudado.

En los casos en que el deudor se encuentre sometido al procedimiento de liquidación a que se refiere la ley N° 20.720, la Caja deberá verificar sus créditos y alegar su preferencia ante el tribunal que conoce del procedimiento, debiendo suspender el descuento de las cuotas de crédito social desde las remuneraciones o pensiones del deudor, una vez que la Resolución de Liquidación respectiva se encuentre publicada en el Boletín Concursal. La información respecto de las resoluciones de liquidación publicadas deberá ser consultada por la Caja en la página web <https://www.boletinconcursal.cl/boletin/procedimientos>, administrada por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 255 de la Ley N°20.720, una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de los créditos sociales contraídas por el deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación, no procediendo, por tanto, la continuación o reinicio del descuento de las cuotas adeudadas por el trabajador o pensionado sometido a dicho procedimiento concursal.

Sin perjuicio de lo anterior, el tribunal que conozca del procedimiento concursal de liquidación podrá disponer que los saldos insolutos no se extingan, total o parcialmente, cuando se haya declarado la mala fe del deudor en los términos establecidos en el artículo 169 A de la Ley N°20.720. En tal caso, y siempre que se configure dicha hipótesis, las C.C.A.F. podrán continuar las gestiones de cobro y/o descuento una vez terminado el procedimiento respecto del saldo insoluto.

Por último, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final del artículo 6 de la Ley N°20.720, una vez finalizados los Procedimientos Concursales los responsables de los registros o bancos de datos personales, en su caso, deberán proceder a la eliminación, modificación o bloqueo de los datos del deudor en registros o bancos de datos personales referidos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, según corresponda, en conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, en un plazo no superior a treinta días, por lo que será de responsabilidad de las Cajas de Compensación dar cumplimiento a dicho mandato legal.

### 3.1.17.3 Reinicio de Descuentos

En caso que no haya sido posible descontar regularmente las cuotas de un crédito social desde la remuneración o pensión de un trabajador o pensionado en los últimos seis meses y pudieren reanudarse tales descuentos, la Caja previo a informar para descuento a la entidad empleadora o pagadora de pensión la respectiva cuota de crédito social, deberá enviar un aviso al trabajador o pensionado informándole que tiene una deuda de crédito social impaga por los meses que se individualizarán y que los descuentos de las cuotas de crédito social se reanudarán de conformidad a lo acordado entre las partes al momento de otorgarse el crédito, esto es, mediante descuento en las remuneraciones o pensiones.

Este aviso, asimismo, deberá contener la misma información que se entregó al deudor a través del certificado de liquidación a que hace referencia el número 3.1.16. de del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, actualizado a la fecha del envío, es decir, con indicación del monto de crédito otorgado, número de cuotas, valor de cada una, total de cuotas pagadas y adeudadas, intereses respectivos y demás gastos que correspondan.

El aviso otorgará al deudor un plazo de al menos 15 días corridos para que éste concurra a la Caja a regularizar la situación de sus cuotas morosas y acreditar el promedio de sus ingresos de los últimos tres meses. Sin haber transcurrido este plazo y aun cuando el afiliado no concurra o no haya reprogramado o renegociado su crédito dentro de este término, la entidad de previsión social no podrá informar al empleador o entidad pagadora de pensión el descuento de la cuota de crédito social que corresponda.

Para el caso que la remuneración líquida actual sea inferior a la que percibía el deudor al momento de contratar el crédito social, el descuento de la cuota de crédito social que se reinicie no podrá superar el 25% de la remuneración o pensión líquida actual de la persona, por lo que la Caja no podrá informar para descuento una cuota que supere ese porcentaje, debiendo ajustarla si así fuese necesario, pudiendo la Caja en casos excepcionales, previamente autorizado por el Directorio y contenido en su política de crédito social, condonar capital y/o intereses de la forma establecida en las instrucciones para contabilizar estimaciones de deudas incobrables y para declarar su incobrabilidad, contenidas en el Libro VII de este Compendio de la Ley N°18.833, en aquella parte que supere los límites o topes de descuentos.

No obstante, lo anterior, estas disposiciones no se aplicarán en caso de que el trabajador haya hecho uso de licencia médica, independientemente del lapso que haya durado su reposo, o haya disminuido el monto de su pensión.

### **3.1.17.4 Pago directo por el trabajador dependiente en caso de morosidad del empleador**

Se autoriza a las C.C.A.F. para que en el caso de créditos sociales en que el empleador retuvo las cuotas y no las enteró en la respectiva Caja y se encuentre legalmente notificada la demanda judicial por tal concepto, ofrezcan al trabajador la posibilidad de pagar directamente en la Caja las cuotas por vencer de dicho crédito, excluyéndolo de las planillas de descuento de crédito social que se remiten mensualmente al empleador.

En consecuencia, para la aplicación del procedimiento anterior, se requiere, por una parte, que la Caja haya presentado la correspondiente demanda judicial y que ésta se encuentre legalmente notificada y, por la otra, que exista la voluntad por parte del trabajador.

Para los efectos anteriores, la Caja deberá obtener del trabajador el compromiso de pagar directamente en la Caja las cuotas por vencer de crédito social, debidamente firmado por éste.

Obtenido dicho compromiso, las Cajas excluirán al trabajador de las planillas de descuento del mes siguiente al del compromiso y de los sucesivos, de manera que no exista duplicidad de pago de cuotas por parte del trabajador.

El trabajador que opte por pagar directamente las cuotas de crédito social en la Caja deberá efectuar el pago mensual a más tardar el día 10 del mes siguiente al que corresponde la cuota o el día hábil siguiente, si el día 10 fuere sábado, domingo o festivo.

Siempre existirá la posibilidad que la Caja reanude el descuento por planilla a través del empleador, cuando el trabajador no dé cumplimiento a su compromiso de pagar directamente en esta o manifieste su voluntad de poner término a dicho sistema de pago. En todo caso, la Caja deberá reanudar el citado descuento por planilla en el evento que el trabajador no pague tres cuotas seguidas o no.

### **3.1.17.5 Descuento a los avales**

Si las entidades empleadoras afiliadas no pueden retener lo adeudado por crédito social al deudor principal, ya sea porque está con licencia médica, permiso sin goce de remuneraciones o cualquiera otra causal, la C.C.A.F. deberá requerir a la respectiva entidad empleadora que efectúe el descuento al o los avales, entre los cuales puede estar la entidad empleadora del deudor principal si se ha constituido como aval. Para ello, la C.C.A.F. deberá comunicar previamente por cartas a sus domicilios al deudor principal y sus avales que se procederá al descuento pertinente.

Alternativamente a las cartas de cobranzas referidas en el párrafo anterior y con el mismo objeto, la Caja podrá remitir correos electrónicos al deudor principal y sus avales, siempre y cuando ello haya sido establecido en el pagaré o contrato de mutuo.

Lo anterior, por cuanto los artículos 47 y 107 de la Ley N° 18.092 sobre letra de cambio y pagaré, establecen que el aval concebido sin limitaciones responde del pago en los mismos términos que la ley impone al deudor principal.

### **3.1.17.6 Deducción de saldos de crédito social de la indemnización por años de servicios**

Al otorgar la C.C.A.F. un crédito social, podrá convenirse que el deudor principal y sus avales autoricen a sus respectivos empleadores para que, al término de la relación laboral, les descuenten las sumas adeudadas por crédito social a la C.C.A.F., de la indemnización por años de servicios a la que tengan derecho en conformidad a la ley o al contrato individual o colectivo de trabajo.

La autorización deberá constar en la Solicitud de Crédito Social y en el respectivo Pagaré. En todo caso, esta autorización deberá ser ratificada al momento de suscribirse el finiquito.

La C.C.A.F. deberá proporcionar al empleador, un certificado con el estado de saldo de deuda a la fecha de término de la relación laboral, considerando 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, contados desde la fecha de su requerimiento.

Para efectuar el descuento de la indemnización por años de servicios, el empleador deberá adjuntar al finiquito, copia de la Solicitud de Crédito Social donde conste la aludida autorización de descuento, que debe ser ratificada al momento de suscribir el finiquito, y el certificado emitido por la C.C.A.F.

Por otra parte, en el finiquito, el empleador sólo podrá descontar de la remuneración correspondiente al último mes, la respectiva cuota o dividendo mensual del crédito adeudado. En todo caso, si en el respectivo finiquito se contemplan más de un mes de remuneraciones, procede efectuar el descuento de las cuotas de crédito social asociadas a dichas remuneraciones.

### **3.1.17.7 Deducción de saldos de crédito social de las remuneraciones en el**

## evento de término de la relación laboral

En caso de que los deudores principales y sus avales no hayan autorizado en la solicitud de crédito social o en el respectivo pagaré, a sus empleadores para que éstos, en caso de término de la relación laboral, les descuenten de las indemnizaciones las sumas que adeudaren a una C.C.A.F. por concepto de crédito social, sólo procederá descontar la o las cuotas correspondientes a las remuneraciones pendientes de pago e incorporadas en el finiquito.

### 3.1.17.8 Extinción de la deuda por parte del trabajador dependiente

Producido el descuento del total del saldo de crédito social de la indemnización por años de servicios del trabajador, queda extinguida la deuda del trabajador con la C.C.A.F. a contar de la fecha del término de la relación laboral.

En el evento que el descuento del saldo de crédito social sea parcial, dicho monto parcial debe entenderse pagado a la fecha del término de la relación laboral.

### 3.1.17.9 Descuentos de cuotas de crédito social en las situaciones que indica.

#### 3.1.17.9.1. Descuentos en la remuneración o pensión de más de una cuota de un mismo crédito social.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar sólo podrán informar para descuento en las remuneraciones del trabajador o en la pensión del afiliado una sola cuota de un mismo crédito social, la que, además, deberá respetar el porcentaje máximo de descuento que es permitido realizar en conformidad con lo señalado en el N°3.1.10.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

#### 3.1.17.9.2. Descuentos en la remuneración o pensión de cuotas de un crédito social sin documentos de respaldo.

Para efectuar el descuento de cuotas de un crédito social, la C.C.A.F. debe contar con los documentos de respaldo de dicho crédito, tales como el pagaré o la solicitud de crédito, que permitan acreditar la existencia de la obligación, no siendo suficiente para informar el descuento de cuotas el mero registro computacional de la deuda o un certificado de esta. En consecuencia, en la medida que la C.C.A.F. no cuente con documentos de respaldo del otorgamiento del crédito, debe abstenerse de descontar cuotas adeudadas por concepto de ese crédito social. Lo anterior, sin perjuicio que la C.C.A.F. realice la cobranza de créditos morosos de acuerdo con lo señalado en el número 3.1.17.2. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### 3.1.17.9.3. Descuentos de cuotas en la pensión de un afiliado respecto de un crédito contratado en calidad de trabajador, sin contar en forma previa y expresa con el consentimiento o acuerdo de la persona deudora.

No procede descontar cuotas de un crédito social en la pensión de un afiliado contratado mientras este tenía la calidad de trabajador, sin contar en forma previa y expresa con el acuerdo del deudor.

#### 3.1.17.9.4. Reprogramación de un crédito social dejando una cuota que sobrepasa el porcentaje máximo de descuento.

De acuerdo con lo establecido en el N°3.1.10.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, la cuota mensual de descuento por concepto de crédito social no puede superar los porcentajes máximos establecidos en dicho numeral.

Teniendo presente lo anterior, ninguna cuota de crédito social, acordada en el marco de una reprogramación, aun considerando la nueva capacidad de pago del deudor, puede superar, según corresponda, los porcentajes máximos de descuentos aludidos precedentemente, debiendo ajustarse a los porcentajes máximos que es permitido fijar, según la remuneración líquida o pensión del deudor.

## 3.1.18 REGLAMENTOS PARTICULARES

Los Reglamentos Particulares del Régimen de Crédito Social de cada C.C.A.F., de acuerdo al artículo 6° del D.S. N°91, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, deben contener, a lo menos, disposiciones sobre las siguientes materias establecidas con carácter general para todos sus afiliados:

- a) Períodos mínimos de afiliación a la Caja, para su obtención;
- b) Sistemas de selección y prioridades para su otorgamiento;
- c) Capacidad económica del solicitante para su restitución;
- d) Plazos y cauciones, y
- e) Criterios para la fijación de las tasas de interés.

### 3.1.19 ANEXOS



Anexo N° 1: Créditos Sociales no reajustables en moneda nacional



Anexo N° 2: Formato de liquidación del crédito

## 3.2 TÍTULO II. DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Dado que los préstamos que los bancos e instituciones financieras otorgan a los afiliados de las C.C.A.F. a través de la intermediación financiera de estas últimas, en el marco de su Régimen de Prestaciones Adicionales, no forman parte del Régimen de Crédito Social, deben regirse por las instrucciones impartidas por esta Superintendencia sobre la materia, contenidas en el Título I del Libro IV sobre Prestaciones Adicionales, del presente Compendio de la Ley N°18.833.

Por lo anterior, la C.C.A.F. deberá adoptar las medidas necesarias para que el afiliado pueda distinguir si el préstamo se lo está otorgando la Caja de Compensación dentro de su Régimen de Crédito Social o, por el contrario, se trata de un crédito concedido por un banco o entidad financiera, con la intermediación de la Caja. En este último caso, la C.C.A.F. deberá informar al beneficiario y sus avales el nombre del banco o de la entidad financiera que le otorga el crédito.

En virtud de los convenios que la C.C.A.F. celebre en su calidad de intermediaria, no puede transferir total o parcialmente la cartera de colocación de su régimen de crédito social, sea mediante la venta y endoso de los instrumentos en que consten los mutuos o de cualquier otra forma.

## 3.3 TÍTULO III. INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y PUBLICIDAD RESPONSABLE

La C.C.A.F. deberá velar por mantener una relación transparente con los afiliados sujetos de crédito social, dando cumplimiento a las normas mínimas que a continuación se indican:

- a) La C.C.A.F. deberá explicar y entregar toda la información necesaria relacionada con los créditos sociales, a los afiliados trabajadores y pensionados en el momento que éstos coticen un crédito social. Dicha información, a lo menos, debe ser la contemplada en el párrafo octavo del número 3.1.16. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.
- b) La C.C.A.F. deberá mantener en sus páginas web módulos sobre educación financiera para trabajadores y pensionados en temas como, por ejemplo: endeudamiento responsable y presupuesto familiar. Los contenidos de cada curso deberán ser informados a esta Superintendencia con anticipación a la difusión de éstos. Adicionalmente, la C.C.A.F. deberá ofrecer talleres gratuitos de educación financiera a pensionados, en modalidad presencial o a distancia.
- c) La C.C.A.F. deberá realizar "publicidad responsable" en la promoción y oferta de crédito social. En particular, la publicidad no deberá contener elementos que inciten a los afiliados al sobre uso de deuda, y a solicitar créditos sin previa información y discernimiento. Esta exigencia se aplica también a los empleados de la C.C.A.F. que interactúen con los pensionados. La publicidad no podrá contener elementos que generen ideas fantasiosas o información inexistente, parcial o tardía y que induzca a error o engaño a los afiliados. En los formatos de publicidad responsable, ya sea radio, televisión y medios escritos y digitales, la C.C.A.F. deberá tener en cuenta las particularidades de sus diferentes grupos de afiliados, con especial énfasis en pensionados y trabajadores de bajo nivel de instrucción y de bajos ingresos, generando una oferta de valor específica.
- d) En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 del D.S. N°43 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprobó el Reglamento sobre Información al Consumidor de créditos de consumo, aplicable a las C.C.A.F. en virtud de lo señalado en el N°2 del artículo 3° de dicho Decreto Supremo, estas entidades deberán enviar a los deudores determinada información durante la vigencia del crédito, a lo menos, trimestralmente, de acuerdo con lo establecido en el referido artículo. Esta información, correspondiente, al menos, a la del último trimestre, deberá también encontrarse disponible para el afiliado o deudor del crédito y ser de expedito acceso por otros canales o medios, como el sitio privado de la página web de la respectiva Caja o a través de información telefónica, entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, la Caja deberá establecer mecanismos de seguridad o de autenticación del afiliado previo a entregar la referida información.

## 3.4 TÍTULO IV. CRÉDITO SOCIAL DESTINADO A LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS

En el Diario Oficial de 25 de marzo de 2008 se publicó el D.S. N°54, de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que modificó el D.S. N°91, de 1979, de la misma Secretaría de Estado, que contiene el Reglamento del Régimen de Prestaciones de Crédito Social de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), estableciendo en la letra b) del artículo 4° de éste que las C.C.A.F. pueden otorgar préstamos destinados a la adquisición de viviendas.

Esta Superintendencia de Seguridad Social en uso de las atribuciones conferidas en las Leyes N°s. 16.395 y 18.833, implementa las siguientes instrucciones respecto al otorgamiento de créditos sociales para la adquisición de viviendas.

### 3.4.1 INSTRUCCIONES APLICABLES

Al crédito social destinado a la adquisición de viviendas se aplican las instrucciones que se señalan a continuación, así como las contenidas en el Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833 en todo aquello que no se contraponga con aquéllas.

### 3.4.2 CRÉDITO SOCIAL PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS

El destino de este crédito social que las C.C.A.F. pueden otorgar a sus afiliados es la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas, nuevas o usadas y de los inmuebles accesorios de las viviendas, tales como estacionamientos y bodegas, sea ello en dominio pleno o con derechos de uso y goce exclusivo, por parte del afiliado contratante del crédito.

En el concepto "adquisición de viviendas" se entenderá comprendido tanto el financiamiento como el refinanciamiento de ellas. Sólo procederá el refinanciamiento en la medida que favorezca los intereses del deudor, esto es, que las nuevas condiciones sean objetivamente favorables para él.

El crédito o préstamo de dinero por su naturaleza es un préstamo de consumo, que el artículo 2.196 del Código Civil define como mutuo.

### 3.4.3 MONTO MÁXIMO Y PLAZO DEL MUTUO

El monto del mutuo hipotecario no podrá exceder del valor de tasación del inmueble dado en garantía hipotecaria y estará limitado por la capacidad de pago del afiliado, sin perjuicio de la posibilidad de complementación de ingresos a que se refiere el número 3.1.10. del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

El plazo de restitución de estos créditos no puede exceder de 40 años.

### 3.4.4 GARANTÍA

Este crédito debe garantizarse con la hipoteca de la vivienda y sus bienes y derechos que forman parte de la vivienda que se adquiere.

### 3.4.5 CONTRATO

Los contratos de mutuos hipotecarios deberán extenderse en escritura pública y, aparte de las cláusulas propias de toda escritura de compraventa, cuando corresponda, deberán contener especialmente las siguientes estipulaciones:

- a) Individualización de las partes.
- b) Obligación del mutuario de pagar la deuda en los dividendos que se fijen.
- c) Monto y plazo del préstamo y tasa de interés pactada. Se deberá indicar también la Notaría en la cual se encuentra protocolizada la tabla de desarrollo del mutuo, si éste fuera de tasa fija o el algoritmo de cálculo, si fuera de tasa variable.
- d) Forma de pago, ya sea mediante descuento por planilla a través del empleador o descuento de la pensión a través de la entidad pagadora de la pensión, según se trate de un afiliado trabajador dependiente o un afiliado pensionado. Los trabajadores independientes pueden convenir con la C.C.A.F. cualquier medio de pago, pudiendo éstos otorgar mandato a un banco o sociedad administradora de tarjetas crédito para que carguen dichos valores en su cuenta corriente o tarjeta de crédito, según corresponda.
- e) Obligación del mutuario de comunicar de inmediato a la Caja cualquier cambio de empleador y cuando se pensione comunicarle la entidad pagadora de la misma.
- f) Intereses que se aplicarán en caso de mora.
- g) Requisitos y condiciones para el ejercicio de la facultad de prepago del deudor.
- h) Lugar donde debe hacerse el pago. Cualquier modificación de éste deberá ser comunicada mediante carta certificada dirigida al domicilio del deudor registrado en la Caja, con una anticipación no inferior a 60 días antes de comenzar a regir. Con todo, el cambio de lugar de pago sólo podrá hacerse a uno ubicado en la misma ciudad del lugar vigente, salvo acuerdo escrito entre la Caja y el afiliado deudor.
- i) Facultar a la Caja para que en su nombre contrate las pólizas de seguro de desgravamen y de incendio, y los seguros de

cesantía y de hospitalización que voluntariamente contrate el afiliado.

- j) Facultar a la Caja para que en caso de que el mutuario incurra en mora en el pago de las contribuciones de bienes raíces de la propiedad objeto del mutuo, o de las primas de los seguros indicados en la letra j) precedente, proceda a pagarlas por cuenta de él y a incluir su monto en el cobro de los futuros dividendos.
- k) Constitución de primera hipoteca a favor de la Caja, la que deberá garantizar tanto el crédito como cualquiera otra obligación del deudor vinculadas al mutuo o al bien dado en garantía, tales como: contribuciones de bienes raíces, intereses de mora, gastos de cobranza, costas, primas de seguros de incendio, desgravamen, cesantía y de hospitalización, si correspondiera.
- l) Prohibición de gravar o enajenar el inmueble dado en garantía, salvo la prohibición que obliga la aplicación de subsidios habitacionales del Estado.
- m) Facultar a la Caja para que el crédito hipotecario pueda ser securitizado o cedido conforme a las normas del Código Civil a inversionistas institucionales, a que se refiere la letra e) del artículo 4° bis de la Ley N°18.045, continuándose con su modalidad de cobro y pago, esto es, descuentos por planilla, protegido por las mismas normas de cobro y pago que las cotizaciones previsionales.

### 3.4.6 TASACIÓN DE LA VIVIENDA QUE SE DARÁ EN GARANTÍA

El valor de tasación del bien raíz que servirá de garantía será determinado por un tasador, persona natural o jurídica, designado por la Caja. En la tasación del inmueble que debe practicarse, sólo se comprenderá el valor de las mejoras permanentes adheridas a éste, cuyo concepto se encuentra definido en las normas generales de derecho.

Atendida la importancia de efectuar una tasación que refleje el valor real de la propiedad que se recibirá en garantía, de manera que constituya un resguardo efectivo para el acreedor, la Caja deberá cuidar que, en el procedimiento de valuación que se adopte, se consideren y ponderen correctamente todos los factores que incidan en el valor que se le asigne al bien raíz.

Tratándose de conjuntos habitacionales o de grupos de viviendas de análogas o similares características de ubicación, construcción, tamaño y otras, se podrá confeccionar un informe de tasación matriz al conjunto o grupo, y, mediante anexos, especificar la propiedad que se está tasando, con su valoración.

Cada Caja deberá remitir a esta Superintendencia el nombre completo y el RUT de cada tasador cuyo servicio contrate, información que deberá mantener permanentemente actualizada.

### 3.4.7 HIPOTECA Y GRAVÁMENES

El mutuo deberá estar garantizado con primera hipoteca constituida sobre la propiedad dada en garantía.

No podrán establecerse nuevas prohibiciones de gravar o enajenar sobre el inmueble hipotecado, distintas a las del mutuo hipotecario, salvo la prohibición que obliga la aplicación de subsidios habitacionales del Estado.

El mutuo y la hipoteca que lo garantice deberán otorgarse conjuntamente. La hipoteca deberá inscribirse en el Conservador de Bienes Raíces respectivo y sin este requisito no tendrá valor alguno, ni se contará su fecha sino desde su inscripción.

### 3.4.8 SEGUROS DE INCENDIO Y DESGRAVAMEN

La propiedad entregada en garantía deberá contar, mientras subsistan las obligaciones de pago derivadas del mutuo, con seguro de incendio por el valor total del inmueble hipotecado, deducido el valor del terreno. El deudor, mediante solicitud por escrito, podrá optar en cualquier momento a que la suma asegurada del seguro de incendio se limite al saldo insoluto de la deuda, bajo la condición que en virtud de tal disminución no se aplique el prorrateo previsto en el artículo 532 del Código de Comercio. El deudor podrá contratar libremente la póliza, en cualquiera de las entidades aseguradoras nacionales que comercialicen este seguro, debiendo ser extendido a favor del acreedor del mutuo.

El mutuario deberá mantener vigente un seguro de desgravamen por el saldo insoluto de la deuda. La póliza deberá ser extendida a favor del acreedor del mutuo.

Las pólizas de seguro señaladas precedentemente podrán ser tomadas directamente por la Caja otorgante del mutuo, con cargo al deudor.

La C.C.A.F. sólo puede actuar como contratante de una póliza de seguro colectivo dando estricto cumplimiento a las instrucciones que sobre la materia haya impartido la Superintendencia de Valores y Seguros (actual Comisión para el Mercado Financiero), en especial en la Circular N°1.457, de 1999, o la que la complemente o sustituya.

En toda operación hipotecaria que realice la Caja, los únicos seguros obligatorios serán los de incendio y desgravamen y, por ende, serán los únicos que podrán cobrarse en los dividendos. No obstante, las Cajas podrán ofrecer al afiliado seguros de cesantía, y en el evento que el deudor lo acepte, también deberá cobrarse en el dividendo.

### 3.4.9 TASA DE INTERÉS, MONEDA Y REAJUSTE

La tasa de interés pactada en las operaciones de mutuos hipotecarios no podrá exceder a la tasa de interés máxima convencional vigente al momento de la convención y no podrá ser recargada con comisiones, gastos u otras prestaciones.

Las tasas de interés de los mutuos hipotecarios que fije la C.C.A.F. sólo podrá diferenciarse según el tipo de beneficiario, esto es, afiliado trabajador o afiliado pensionado, el tramo de plazo y de monto. No obstante, las tasas de interés que se fijen para los afiliados pensionados no podrán exceder las tasas de interés que se fijen para los afiliados trabajadores ante préstamos de iguales características.

Cabe hacer presente que los tramos de plazos para efectos de la fijación de tasas de interés, serán hasta cinco años, más de 5 y hasta 10 años, más de 10 y hasta 15 años, más de 15 y hasta 20 años, más de 20 y hasta 25 años, más de 25 y hasta 30 años y más de 30 años.

El monto del préstamo y las obligaciones de pago que se establezcan, deberán expresarse en unidades de fomento u otros sistemas de reajustabilidad debidamente autorizados por el Banco Central de Chile.

La C.C.A.F. deberá mantener una pizarra con información sobre las condiciones de otorgamiento del crédito social destinado a la adquisición de viviendas. Dicha pizarra debe contener, a lo menos, información sobre las tasas de interés a cobrar diferenciada según se trate de afiliados trabajadores o afiliados pensionados, los gastos adicionales aproximados, gastos prejudiciales, los seguros involucrados y comisión de prepago en caso de cobrarse.

La misma información que contiene la pizarra deberá ser publicada en la página web de cada C.C.A.F. Además, en dicha página deberá contemplarse un sistema de simulación del crédito, para conocimiento de los afiliados

El simulador debe contener una diferenciación entre trabajadores y pensionados e incluir todas las variables que se muestran a continuación para todos los plazos que la C.C.A.F. ofrezca.

- a) Tipo de propiedad.
- b) Valor de la propiedad.
- c) Tipo de préstamo (endosable o no endosable).
- d) Moneda (UF o Pesos).
- e) Monto financiamiento.
- f) Plazo.
- g) Periodo de gracia.
- h) N° de dividendos efectivos.
- i) Dividendo neto mensual (en UF).
- j) Prima seguro de desgravamen (en UF).
- k) Prima seguro de incendio con adicional cuando corresponda (en UF).
- l) Dividendo total (en UF y Pesos).
- m) Monto total del crédito hipotecario (en UF y Pesos).

### 3.4.10 DIVIDENDOS HIPOTECARIOS

El pago de los mutuos se hará en moneda nacional por medio de los dividendos mensuales que se estipulen en el contrato, los que comprenderán amortización, interés, seguro de incendio, seguro de desgravamen y seguro de cesantía si correspondiere.

Se podrá otorgar un período de gracia para el inicio del pago de los dividendos, el que no podrá ser superior a 6 meses, contados desde la fecha de otorgamiento del mutuo.

El monto mensual de los dividendos por crédito social hipotecario no podrá exceder del 25% de la remuneración o de la pensión, líquidas, del afiliado. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos que el descuento sea insuficiente para cubrir el monto del dividendo correspondiente, el afiliado podrá complementar sus ingresos con remuneraciones o pensiones líquidas de un codeudor solidario. En dicho caso el descuento no podrá exceder del 30% de la remuneración o de la pensión, líquidas, del afiliado.

En el caso de los afiliados trabajadores, tanto dependientes como independientes, la suma de las cuotas mensuales de todos los créditos sociales no podrá exceder del 50% de la remuneración o renta líquida, según corresponda.

Tratándose de afiliados pensionados la suma de las cuotas mensuales de todos los créditos sociales no podrá exceder del

40% de la pensión líquida.

Los codeudores solidarios podrán ser afiliados o no a una Caja de Compensación.

### 3.4.11 PAGO DE DIVIDENDOS

El pago de los dividendos de un trabajador o pensionado afiliado se registrará en todo por lo instruido en los números 3.1.17.1.1., 3.1.17.1.2. y 3.1.17.1.3. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

Si el empleador no diere cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°18.833 no enterando los fondos correspondientes a la Caja se aplicará lo instruido en el punto 3.1.17.2. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.4.12 TABLAS DE DESARROLLO Y ALGORITMO DE CÁLCULO

En los créditos de tasa fija la Caja deberá protocolizar en una Notaría las tablas de desarrollo de los mutuos hipotecarios que otorgue y dejar constancia, en la respectiva escritura, de la tabla de desarrollo aplicada.

En caso de reprogramación o repactación, deberá dejarse constancia de ello en una escritura pública en la que quedará constancia de la nueva tabla de desarrollo. Esta nueva escritura deberá anotarse al margen de la escritura original de mutuo hipotecario.

La Caja estará obligada a entregar al deudor copias simples de la tabla de desarrollo de su crédito, si éste lo solicitare.

Estas tablas deberán estar referidas a una unidad de capital y las cifras se expresarán con no menos de cuatro decimales. En su confección, se deberá cuidar que tenga la siguiente información mínima:

- a) Número de dividendo;
- b) Amortización de capital;
- c) Interés;
- d) Valor del dividendo;
- e) Saldo de capital adeudado, y
- f) Amortización acumulada.

Si se tratare de un crédito con tasa variable, se deberá informar y protocolizar el algoritmo de cálculo.

### 3.4.13 AMORTIZACIONES EXTRAORDINARIAS

Los contratos de mutuo deberán señalar las normas a que se sujetará la facultad del deudor de prepagar total o parcialmente la deuda, estableciendo los requisitos y las condiciones para su ejercicio.

En el caso de mutuos hipotecarios cuyo capital inicial no supere el equivalente a 5.000 unidades de fomento, el deudor podrá anticipar su pago, sin el consentimiento del acreedor, siempre que pague el capital que se anticipa y los intereses calculados hasta la fecha de pago efectivo, más la comisión de prepago. Dicha comisión, a falta de acuerdo, no podrá exceder el valor de un mes y medio de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga. Asimismo, los pagos anticipados que sean inferiores al 25% del saldo de la obligación requerirán siempre del consentimiento del acreedor.

### 3.4.14 GASTOS DE CARGO DEL DEUDOR HIPOTECARIO

Sólo podrán ser de cargo del deudor hipotecario los gastos efectuados por los siguientes conceptos:

- a) Impuestos de timbres y estampillas;
- b) Gastos notariales necesarios para el perfeccionamiento del contrato de mutuo hipotecario;
- c) Derechos de inscripción en el Conservador de Bienes Raíces;
- d) Primas de seguro de incendio, seguro de desgravamen y de seguro de cesantía voluntario;
- e) Gastos de primera tasación del inmueble hipotecado;
- f) Estudio de títulos y redacción texto de escritura;

g) Gastos de cancelación y alzamiento de hipoteca, y

h) Gastos, costos y honorarios de cobranza, judicial y extrajudicial y costas procesales y personales.

Los gastos antes enumerados podrán financiarse con el mismo mutuo hipotecario. Con todo, no podrá superarse el monto máximo y plazo del mutuo indicados en el punto 3.4.3. del Título IV del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

Los documentos y antecedentes justificativos de los gastos antes indicados deberán estar a disposición del deudor.

### **3.4.15 NORMAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DE RESGUARDO QUE DEBEN ADOPTAR LAS C.C.A.F. PARA LA CONCESIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MUTUO HIPOTECARIO**

1. Recibida la solicitud de crédito hipotecario, la Caja deberá reunir y evaluar los antecedentes del interesado, esto es, estado patrimonial y de endeudamiento del deudor principal y del codeudor solidario, si correspondiera. La Caja deberá velar porque el monto máximo del préstamo y el monto del dividendo al momento de su otorgamiento no excedan los límites señalados en los puntos 3.4.3. y 3.4.10. del Título IV del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

2. Efectuar el estudio de los títulos y la tasación de la propiedad, cuya hipoteca garantizará el crédito.

3. Informar al afiliado sobre la aprobación o rechazo del crédito. Cualquier carta, fax o comunicación dirigida al solicitante del crédito hipotecario o a terceros involucrados en la operación, en que se dé información respecto de la aprobación o rechazo del referido crédito, deberá redactarse en términos que no induzcan a error a las partes.

Así, si una Caja comunica que una operación se encuentra aprobada, debe hacerse responsable de dicha declaración y de los perjuicios que afecten al afiliado si en definitiva la operación no es aprobada.

En caso de tratarse de una aprobación preliminar, sujeta a una posterior revisión de los antecedentes del solicitante o de la propiedad, antes de la escrituración definitiva, se deberá expresar esto claramente en la citada comunicación.

4. Redactar el texto de la escritura pública mediante la cual se celebrará el mutuo y la garantía hipotecaria del mismo y realizar los trámites para las inscripciones correspondientes, como, asimismo, las de cancelación y alzamiento de hipotecas una vez extinguida la deuda.

El texto de la escritura deberá reflejar las condiciones en que se efectúe el mutuo hipotecario y el contrato de compraventa de vivienda al que acceda.

5. Otorgar los mutuos hipotecarios.

El desembolso del importe del préstamo deberá estar a disposición del mutuuario o de quien lo reciba a su nombre, una vez efectuada la inscripción hipotecaria en el registro de hipotecas del Conservador de Bienes Raíces.

6. Percibir, cuando corresponda de acuerdo con el contrato, el valor de los dividendos y de las primas de los seguros a que se encuentra obligado el deudor, realizar la cobranza en caso de no pago de los mismos, y pagar oportunamente las primas de seguro que recaude.

7. Comunicar, con la debida anticipación, al empleador (actual y futuros) o a la entidad pagadora de pensiones, según corresponda, el monto del dividendo hipotecario que deberá descontar al afiliado y los años por los que contrajo la obligación.

8. Comunicar al deudor, con al menos 15 días de antelación al vencimiento de su dividendo, el aviso de cobranza de dividendos hipotecarios, el cual debe contener al menos:

a) Número de dividendos pagados, número de dividendo que se cobra y número de dividendos pactados.

b) Monto insoluto del crédito.

c) Desagregar, para el dividendo que se cobra, lo siguiente: monto de la amortización, intereses, seguro de incendio, seguro de desgravamen (especificándolos por separado) y otros gastos si los hay (por ejemplo, seguro de cesantía voluntario y cargos por mora.

d) Fecha de vencimiento del dividendo.

e) Tipos de seguros contratados, nombres de las compañías aseguradoras y números de las pólizas y plazos para comunicar la ocurrencia del siniestro a las compañías aseguradoras.

9. Realizar una retasación de la garantía hipotecaria en las situaciones en que ésta sea necesaria.

10. El costo de la retasación será de cargo del acreedor del mutuo.

11. Mantener actualizado un registro de mutuos en el que deberán anotarse, a lo menos, los siguientes antecedentes:

a) Individualización del deudor: Nombre y Rol Único Tributario.

- b) Condiciones del préstamo: Fecha de otorgamiento, monto, plazo, periodicidad del dividendo, tasa de interés, periodo de gracia y fecha de vencimiento de pago del primer dividendo.
  - c) Gravámenes autorizados por el acreedor.
  - d) Individualización del archivo que contiene el resto de la información relativa al préstamo, a la evaluación del deudor y sus garantías.
12. La Caja deberá mantener información actualizada del saldo insoluto de la deuda, de los dividendos impagos y del estado de su cobranza, del total de dividendos remanentes y de las amortizaciones extraordinarias. Esta información deberá estar a disposición del deudor cada vez que la solicite.
13. Será obligación de la Caja, a requerimiento del deudor, proporcionarle cualquier otro antecedente directamente relacionado con la operación hipotecaria que obre en su poder.
14. Custodiar y guardar reserva de los antecedentes reunidos con motivo del otorgamiento y administración del mutuo.

## 3.5 TÍTULO V. PORTABILIDAD FINANCIERA

El día 9 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.236, que regula la Portabilidad Financiera, la cual tiene por objetivo facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor.

De acuerdo con lo expresado en su artículo 1°, esta normativa se aplica a los proveedores de servicios financieros, entre los cuales se incluye expresamente a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), en cuanto entidades que otorgan créditos sociales a sus afiliados.

En consecuencia, con la entrada en vigor de la Ley N°21.236 se hace necesario regular la forma de aplicar sus disposiciones en relación con el Régimen de Crédito Social que administran las C.C.A.F., de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley N°18.833.

### 3.5.1 TASA DE INTERÉS

En el marco de la Ley de Portabilidad Financiera las C.C.A.F. podrán ofertar a sus afiliados trabajadores o pensionados tasas de interés distintas a las tasas que se encuentren vigentes, cuyas condiciones generales deberán ser previamente acordadas por el Directorio de la Caja e incorporadas en el Reglamento del Régimen de Crédito Social de cada Caja y su Política de Riesgo de Crédito.

En este sentido, y de conformidad con lo señalado en el artículo 7° de la Ley N°21.236, las Cajas podrán formular a sus afiliados ofertas con tasas diferenciadas para los casos de portabilidad financiera, las que deberán tener una duración mínima de siete días hábiles bancarios desde su emisión, salvo que el día de la entrega del dinero o puesta a disposición su monto la tasa ofrecida supere la máxima convencional, situación en la cual prevalecerá esta última.

Adicionalmente, las tasas de interés deberán ser iguales para todos quienes obtengan una oferta de portabilidad en un mismo día y que correspondan al mismo tramo, de acuerdo con el número 3.5.2. del Título V del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.5.2 TRAMOS

Los plazos para el otorgamiento de créditos en el marco de la Ley N°21.236 se regirán de acuerdo con lo establecido en el presente Libro IV, sin embargo, para los montos que se otorguen se deberán tener en cuenta los siguientes tramos:

- a) Menores o iguales al equivalente a 25 UF
- b) Mayores al equivalente a 25 UF e inferiores o iguales al equivalente a 50 UF
- c) Mayores al equivalente a 50 UF e inferiores o iguales al equivalente a 75 UF
- d) Mayores al equivalente a 75 UF e inferiores o iguales al equivalente a 100
- e) Mayores al equivalente a 100 UF e inferiores o iguales al equivalente a 150 UF
- f) Mayores al equivalente a 150 UF e inferiores o iguales al equivalente a 200 UF
- g) Mayores al equivalente a 200 UF e inferiores o iguales al equivalente a 300 UF
- h) Mayores al equivalente a 300 UF e inferiores o iguales al equivalente a 400 UF
- i) Mayores al equivalente de 400 UF

### 3.5.3 RENEGOCIACIÓN

En el caso de un afiliado que ya cuente con un crédito social y desee renegociar ese préstamo con otro crédito otorgado por un proveedor financiero externo, ya sea que se encuentre en mora o al día, la tasa de interés deberá ser la ofertada por la Caja en el contexto de la Ley de Portabilidad Financiera, N°21.236, y a que se hace referencia en el número 3.5.1. del Título V del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

Sólo para efectos de acceder a la portabilidad financiera, a estos créditos no se les aplicará la restricción relativa al número de renegociaciones que se pueden realizar en el plazo de doce meses, establecida en el número 3.1.13.1. del Título I del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.5.4 CUOTAS EN TRÁNSITO

Para los créditos sociales acogidos a la Ley N°21.236, el certificado de liquidación que emita la Caja con el monto necesario para extinguir la obligación deberá incluir las cuotas ya enviadas a descuento, es decir, debe indicar el monto total adeudado.

En caso de acreditarse el descuento de la cuota en tránsito por parte de la entidad empleadora o pagadora de pensión, ésta deberá considerarse como pagada y por tanto, no deberá incluirse en el capital vigente. En el evento que no se acredite oportunamente el descuento de la cuota respectiva y ésta se incorpore en el capital vigente, la Caja deberá restituirla como pago en exceso.

En caso de producirse saldos a favor del cliente, las sumas deberán ser restituidas al afiliado de acuerdo con el plazo y el procedimiento establecidos en el artículo 27 del Reglamento de la citada Ley, aprobado por D.S. N°1.154 de 2020, del Ministerio de Hacienda. Esta situación deberá informarse al afiliado y deberá aparecer en el certificado ya señalado.

En el caso de producirse pagos en exceso, se aplicarán los plazos y procedimientos establecidos en el Título VII de este Libro III. Esta situación también debe informarse al afiliado y debe aparecer en el certificado ya señalado.

### 3.5.5 REGULACIÓN SUPLETORIA

En todo lo demás, estos créditos se regirán por las normas del Título I del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.5.6 ACUERDOS DE DIRECTORIO

Los acuerdos de Directorios que adopten la C.C.A.F. en el marco del Título V de este Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, deben ser remitidos para conocimiento de esta Superintendencia

## 3.6 TÍTULO VI. AUDIENCIA DE DETERMINACIÓN DEL PASIVO DE UN AFILIADO QUE SE HA ACOGIDO AL PROCEDIMIENTO DE RENEGOCIACIÓN DE LA LEY N° 20.720

Las presentes instrucciones son referentes a la participación de las C.C.A.F. en su calidad de entidades de previsión social en la audiencia de determinación del pasivo, del Procedimiento de Renegociación del Capítulo V de la Ley N°20.720 al que se haya acogido un deudor de crédito social:

### 3.6.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para los efectos señalados, en primer término, es preciso tener presente que los créditos sociales son un beneficio de seguridad social, pertenecientes a su rama de bienestar social, que otorgan las C.C.A.F. en su calidad de entidades de previsión social, conforme a los artículos 1° y 21 de la Ley N° 18.833.

Por ello, el artículo 22 de la Ley N°18.833 establece que "Lo adeudado por prestaciones de crédito social a una Caja de Compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora afiliada, retenido y remesado a la Caja acreedora, y se regirá por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales. ".

En este mismo orden de ideas, el artículo 16 de la Ley N° 19.539 dispuso que "Las entidades pagadoras de pensiones deberán descontar de las pensiones de los pensionados afiliados a una Caja de Compensación, lo adeudado por éstos, por concepto de aporte, de crédito social, prestaciones adicionales o complementarias, y enterarlo en aquélla dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su descuento. Al respecto, regirán las mismas normas de pago y de cobro de las cotizaciones previsionales contempladas en la ley N° 17.322.".

Por su parte, el artículo 69 de la Ley N° 18.833 establece que "Los créditos de las Cajas de Compensación derivados de las prestaciones de seguridad social de los regímenes que administren y contra cualquier persona, quedarán comprendidos en

la sexta causa del artículo 2472 del Código Civil."

Se hace presente que el artículo 2472 del Código Civil fue modificado por la Ley N° 20.720 (de Reorganización y Liquidación de empresas y personas), pasando la sexta causa a ser parte de la quinta causa de los créditos de primera clase.

El artículo 2471 del Código Civil señala que gozan de privilegio los créditos de la primera, segunda y cuarta clase.

A su vez, el artículo 2472 del Código Civil establece que la primera clase de créditos comprende los que nacen de las causas que enumera, siendo la quinta causa la siguiente:

Quinta causa: "Las remuneraciones de los trabajadores, las asignaciones familiares, la indemnización establecida en el número 2 del artículo 163 bis del Código del Trabajo con un límite de noventa unidades de fomento al valor correspondiente al último día del mes anterior a su pago, considerándose valista el exceso si lo hubiere, y las cotizaciones adeudadas a las instituciones de seguridad social o que se recauden por su intermedio, para ser destinadas a ese fin."

Atendido que los créditos sociales se rigen por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales, quedan comprendidos en la quinta causa de privilegio antes mencionada, en la medida que sean adeudados a una C.C.A.F. por ser una entidad de previsión social.

Como se señaló precedentemente la sexta causa de primera clase fue incorporada a la quinta causa de los créditos de primera clase.

Por ello, lo adeudado por prestaciones de crédito social tiene privilegio de primera clase siendo la quinta causa de ellos.

### 3.6.2 PROCEDIMIENTO

Precisado lo anterior, se instruye a la C.C.A.F. que para los efectos de hacer presente que su crédito es de primera clase, señalar su monto, así como el número de cuotas en que fue pactado, el monto de cada una de ellas y la obligatoriedad del seguro de desgravamen, necesariamente debe objetar u observar el listado de créditos del deudor, conforme al artículo 264 N°5) de la Ley N° 20.720.

Dicha objeción u observación, de acuerdo a lo señalado en el artículo 264 N° 5) de la Ley N°20.720 y en artículo 12 del Oficio Circular SIR N°1, de 23 de noviembre de 2015, de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento o la norma que lo derogue o reemplace, debe plantearse de forma presencial ante dicho ente fiscalizador, o a través de la plataforma electrónica a más tardar tres días hábiles administrativos antes del día inmediatamente anterior a aquél en que se fijó la audiencia de determinación del pasivo según lo señala el inciso segundo del artículo 7° de la Ley N° 20.720.

Igualmente la C.C.A.F. deberá concurrir a las audiencias que se sustancien en el contexto del Procedimiento Concursal de Renegociación de Persona Deudora en que hayan sido legalmente notificadas en virtud de la publicación en el Boletín Concursal de las resoluciones respectivas, conforme a lo dispuesto en los artículos 6°, incisos segundo y tercero; 263 número 4); 265 inciso quinto y 266 inciso octavo de la Ley N°20.720.

Atendido que de no cumplirse con lo señalado anteriormente, la C.C.A.F. deberá asumir todo lo obrado en las audiencias de determinación del pasivo, de renegociación y de ejecución, y quedando obligadas a los términos y condiciones contenidos en dichos acuerdos de conformidad con lo previsto en los artículos 265 inciso primero, 266 inciso penúltimo y 268 de la Ley N° 20.720

La C.C.A.F. debe dar estricto cumplimiento a las presentes instrucciones.

## 3.7 TÍTULO VII. CRÉDITOS UNIVERSALES

En el Diario Oficial de 27 de abril de 2011 se publicó el Decreto Supremo N°1.512, de 2010, del Ministerio de Hacienda, que reglamenta los créditos universales del artículo 7° de la Ley N°20.448, que introdujo una serie de reformas en materia de liquidez, innovación financiera e integración del mercado de capitales.

La Superintendencia de Seguridad Social en ejercicio de las atribuciones que le confiere su Ley Orgánica N°16.395 y la Ley N°18.833, imparte las siguientes instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en adelante C.C.A.F., las que tienen por finalidad regular la implementación de los créditos universales.

### 3.7.1 INSTRUCCIONES APLICABLES

Al crédito universal se le aplican las siguientes instrucciones de este Título VII como las restantes contenidas en el Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, así como aquellas contenidas en el Título II del Libro VIII del Compendio de la Ley N°18.833, en todo aquello que no se contraponga con aquéllas.

Los créditos de consumo universal e hipotecario universal que otorgue la C.C.A.F. se insertarán en su Régimen de Crédito Social, por lo que para todos los efectos no contemplados en esas instrucciones se regirán por las normas del D.S. N°91, de 1979.

En lo específico, la C.C.A.F., en el otorgamiento de los créditos universales de consumo e hipotecarios, deberá considerar los requisitos de información, los límites de endeudamiento definidos para el crédito social, diferenciando tasas de interés solamente de acuerdo con lo informado en el N°3.1.10.5. del Título I y N°3.4.9 del Título IV, del Libro III del Compendio de la

Ley N°18.833. Además, la C.C.A.F., en el caso de los créditos universales de consumo, deberá aplicar los tramos para montos y plazos hasta 36 meses contemplados en las instrucciones vigentes impartidas por esta Superintendencia, modificando adicionalmente sus pizarras para reflejar correctamente la información de los créditos universales.

### 3.7.2 CRÉDITOS UNIVERSALES DEL ARTÍCULO 7° DE LA LEY N°20.448

Los créditos universales están diseñados como productos estandarizados con el objetivo de permitir al afiliado poder comparar más fácilmente entre distintos oferentes del producto crediticio respectivo, lo que conlleva a un mercado del crédito más transparente y competitivo.

La C.C.A.F. en su calidad de proveedoras de créditos sociales de consumo e hipotecarios deberá ofrecer créditos universales de consumo y créditos hipotecarios universales en los términos que establece la Ley N°20.448 y el Título VII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, sin perjuicio de poder ofrecer y otorgar otros tipos de créditos, con montos, plazos y otras características, iguales o distintas a los créditos universales, conforme a la normativa vigente.

El otorgamiento de los créditos universales estará sujeto a las políticas y reglamentos de crédito vigentes, en concordancia con las prácticas habituales de evaluación de riesgo que efectúe cada C.C.A.F. cautelando los intereses de su respectivo fondo social.

La C.C.A.F. deberá ofrecer los créditos universales a través de publicaciones físicas o en internet, en anuncios televisivos o de cualquier otra forma que ellas determinen, siempre que se desprenda claramente de la oferta su naturaleza de créditos sociales universales.

### 3.7.3 DEFINICIONES

Para los efectos del crédito universal, se entenderá por:

#### 3.7.3.1. Carga Anual Equivalente (CAE)

Indicador que, expresado en forma de porcentaje considerando dos decimales, revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera que sea el plazo pactado para el pago de la obligación. La carga anual equivalente contempla el tipo de interés, todos los gastos asociados al crédito, el plazo de la operación; y se calcula sobre base anual. Previo el cálculo de la CAE, se debe determinar la tasa mensual  $i_f$  que iguale el valor presente de los montos recibidos con el valor presente de los montos adeudados. Se calculará de acuerdo a la fórmula siguiente ecuación, N°(1):

$$\sum_{n=1}^N D_n (1 + i_f)^{-tn} = \sum_{m=1}^M R_m (1 + i_f)^{-tm} \quad (1)$$

Donde:

D = Monto líquido recibido por el afiliado.

R = Pagos por amortización, intereses y los gastos asociados al crédito. Se excluyen los gastos asociados pagados en  $t=0$ , ya que D considera sólo el monto líquido recibido.

N = Número de desembolsos en los que se entrega el crédito.

M = Número de los pagos simbolizados por R.

$t_n$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de disposición n. La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

$t_m$  = Tiempo transcurrido desde la fecha de disposición del dinero elegida hasta la del pago m. La frecuencia de tiempo deberá ser consistente con la frecuencia de composición de la tasa de interés.

$i_f$  = Tasa efectiva mensual que resuelve la ecuación (1).

f = Número de capitalizaciones en el año. En el caso de los créditos otorgados por la C.C.A.F. su valor es 12.

De esta manera, la carga anual equivalente se definiría de acuerdo con la fórmula siguiente, N° (2):

$$CAE = (1 + i_f)^f - 1 \quad (2)$$

#### 3.7.3.2. Crédito universal

La utilización de las denominaciones crédito hipotecario universal y crédito universal de consumo estará reservada exclusivamente para aquellos créditos que reúnan las características señaladas en la Ley, en el reglamento y el presente Título VII. En caso de aquellos créditos que tuvieran alguna característica adicional o fueran ofrecidos o comercializados conjuntamente con otro producto, en particular los seguros de cesantía o desgravamen -cuando éstos se hayan convenido voluntariamente-, para efectos de información del precio y del cálculo de la carga anual equivalente, se deben separar el crédito universal y los distintos elementos adicionales. En este caso, se informarán la carga anual equivalente del producto universal y la del conjunto de productos ofrecidos, así como el precio de los productos o servicios adicionales.

#### **3.7.3.3. Gastos asociados al crédito**

Son todos aquellos pagos, cualquiera sea su naturaleza o denominación, derivados de la contratación de un crédito y devengados a favor de la entidad crediticia o cualquier otra persona natural o jurídica, que no correspondan a tasa de interés y que sean de cargo del consumidor, tales como, a modo de ejemplo y en caso de que los haya, impuestos, gastos notariales, tasaciones, estudios de títulos, y cualesquiera otros gastos que emanen directa o indirectamente del crédito.

#### **3.7.3.4. Costo final del crédito**

Indicador que, expresado en una suma de dinero, da cuenta del monto total a pagar por el crédito solicitado. Para calcular el costo final del crédito, se sumarán al monto del crédito y a lo adeudado por tasa de interés los gastos asociados al crédito. La información referente al costo final del crédito deberá contener una mención relativa al plazo de éste. Este indicador no incluye los costos de prepago.

#### **3.7.3.5. Créditos hipotecarios universales**

Se entenderá por crédito hipotecario universal otorgados por la C.C.A.F. aquella operación de crédito de dinero que reúne las siguientes características:

- a) por un monto de hasta 5.000 Unidades de Fomento;
- b) destinada únicamente a personas naturales;
- c) otorgada exclusivamente con el objeto de adquirir, construir, ampliar o reparar viviendas o de refinanciar créditos hipotecarios existentes que tengan ese mismo objetivo;
- d) garantizada con primera hipoteca sobre el bien raíz a financiar;
- e) convenida por un plazo no inferior a quince ni superior a treinta años, sin perjuicio de que pueda ser pagada de forma anticipada de acuerdo con lo establecido entre las partes o en la Ley N°18.010;
- f) denominada en Unidades de Fomento;
- g) tasa de interés fija, para todo el período de duración del crédito, y
- h) que deba contar con seguros de desgravamen, sismo e incendio mientras subsistan las obligaciones derivadas del crédito. En este caso, el afiliado podrá contratar libremente la póliza en cualquiera de las entidades que los comercialicen. Sin embargo, el proveedor del crédito podrá exigir una cobertura mínima, que la compañía aseguradora tenga una clasificación de riesgo a lo menos igual a la que registre la compañía aseguradora ofrecida por el proveedor del crédito y que se designe como beneficiario del seguro a este último o a quién él señale.

#### **3.7.3.6. Créditos universales de consumo**

Se entenderán por créditos universales de consumo otorgado por la C.C.A.F. aquellas operaciones de crédito de dinero que reúnan las siguientes características:

- a) créditos a tasa fija denominados en pesos;
- b) por un monto de hasta 1.000 unidades de fomento;
- c) otorgados a personas naturales;
- d) sin garantías reales;
- e) convenidos por un plazo de hasta 3 años, incluyendo los meses de gracia que se otorguen, sin perjuicio de que puedan ser pagados de forma anticipada de acuerdo con lo establecido entre las partes o en la Ley N°18.010, y
- f) que faculten al deudor para disponer libremente de la suma de dinero objeto del crédito.

### **3.7.4 CONDICIONES**

#### **3.7.4.1. Condiciones de los créditos hipotecarios universales**

Los créditos hipotecarios universales otorgados por la C.C.A.F. deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) No podrán establecer la contratación de seguros adicionales como condición para otorgar los créditos hipotecarios universales. En caso de que el afiliado de igual forma deseara contratar un seguro de cesantía y/o de hospitalización de

carácter voluntario, deberán obtener del solicitante una declaración en que conste su manifestación de voluntad en orden a que desea contratar los seguros que indica, por el precio que señala el contrato.

- b) Los gastos asociados que cobren al prestatario deberán corresponder a servicios efectivamente acordados y prestados.
- c) Cuando se convenga que sean de cargo del deudor afiliado, podrán cobrar los gastos asociados al crédito, propios del cumplimiento de requisitos relacionados con las operaciones convenidas, tales como el costo de las escrituras de constitución e inscripción de hipotecas y prohibiciones; gastos por impuestos de timbres y estampillas; primas de seguro: cobranzas u otras operaciones. Sin perjuicio de lo anterior, dichos gastos deberán ser incorporados, si corresponde, dentro de los gastos asociados al crédito.
- d) Deberán informar al deudor de todos los costos por concepto de gastos asociados al crédito contratado, de acuerdo con lo establecido en el punto 3.7.3.3. del Título VII del Libro III de este Compendio de la Ley N°18.833.

#### **3.7.4.2. Condiciones de los créditos universales de consumo**

Los créditos universales de consumo otorgados por la C.C.A.F. deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) No podrán establecer la contratación de seguros como condición para otorgar los créditos universales de consumo. En caso de que el afiliado de igual forma deseara contratar un seguro de desgravamen, cesantía y/o hospitalización de carácter voluntario, deberán obtener del solicitante una declaración en que conste su manifestación de voluntad en orden a que desea contratar los seguros que indica, por el precio que señala el contrato.
- b) Los gastos asociados al crédito que cobren al afiliado deberán corresponder a servicios efectivamente acordados y efectivamente prestados.
- c) Deberán informar al deudor de todos los costos por concepto de gastos asociados al crédito contratado, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.7.3.3. del Título VII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.
- d) Cuando se convenga que los seguros voluntarios o cualquier gasto que corresponda, asociados al crédito de consumo, sean de cargo del afiliado, podrán cobrar los gastos asociados al crédito, propios del cumplimiento de requisitos relacionados con las operaciones convenidas, tales como primas de seguro, cobranzas u otras operaciones. Sin perjuicio de lo anterior, dichos gastos deberán ser incorporados dentro de los gastos asociados al crédito.

### **3.7.5 CONTRATOS CRÉDITOS UNIVERSALES**

El acuerdo entre una persona natural y una entidad crediticia acerca de una operación de crédito universal deberá constar en un contrato por escrito, sea en papel o en otro soporte material o electrónico, de conformidad con la normativa vigente.

Tan pronto como se perfeccione el contrato, la C.C.A.F. deberá hacer entrega al deudor de un ejemplar íntegro de éste, en los términos establecidos por el artículo 17 inciso final de la Ley N° 19.496. Se entiende que forman parte del contrato y que, por lo tanto, deben ser entregados al afiliado junto con el mismo todos los anexos y antecedentes que sean mencionados en el contrato.

Los contratos, y todos los documentos que forman parte de él, deberán estar redactados en español y en términos comprensibles y legibles.

### **3.7.6 INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA**

Los contratos de créditos hipotecarios universales y créditos universales de consumo deberán contener, al menos, la siguiente información:

- a) La individualización del crédito, precisando la unidad monetaria y el monto total del crédito otorgado y el monto líquido disponible;
- b) La duración del contrato;
- c) El monto, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el afiliado;
- d) Constancia del derecho de prepago que ofrezca en su caso la C.C.A.F. o en su defecto el establecido en el artículo 10° de la Ley N°18.010;
- e) La tasa de interés;
- f) Los gastos asociados al crédito;
- g) La carga anual equivalente correspondiente a la fecha de celebración del contrato;
- h) La existencia o no de meses de gracia, y que conste que se le informó si la tasa del crédito ha variado en virtud de esta elección;

- i) El costo total del crédito junto con una clara mención de su plazo de duración;
- j) Constancia del derecho a retracto, en el caso de la contratación de créditos por medios electrónicos o a distancia, en los casos dispuestos en la letra b) del inciso primero del artículo 3° bis de la Ley N°19.496;
- k) La existencia o no de interés por atraso en el pago de la obligación pactada, su procedimiento de cálculo y ajuste, así como los gastos que correspondan en conformidad a la Ley N°19.496, y
- l) Con la periodicidad que corresponda a cada una de las cuotas en que se pacte el pago de la obligación de crédito, el estado de la cuenta del crédito.

En todos los contratos de créditos universales que contemplen seguros asociados de acuerdo con lo previsto en este Título VII de este Libro III del Compendio de la Ley N°18.833, se deberá informar al inicio de cada anualidad el nombre de la entidad aseguradora, la prima mensual a pagar durante el respectivo año, desglosada en sus diversos componentes, tales como prima de la compañía, y cualquier otro elemento que la integre.

### 3.7.7 PROVISIONES

La C.C.A.F. deberá constituir las provisiones, tanto para los créditos universales de consumo como para los créditos hipotecarios universales, de acuerdo con lo instruido sobre provisiones y gestión del riesgo de crédito, contenido en el Título IV del Libro VI del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.7.8 FORMATO DE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA LA COTIZACIÓN DE CRÉDITO UNIVERSAL

El "Formato de información mínima para la cotización de crédito universal" se contiene en el Anexo N°1: Formato de información mínima para la cotización de crédito universal, del Título VII del Libro III del Compendio de la Ley N°18.833.

### 3.7.9 EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA CAE EN UN CRÉDITO UNIVERSAL DE CONSUMO PARA UNA CAJA DE COMPENSACIÓN

Considere un crédito de \$1.000.000 a 12 meses, con una tasa de interés mensual (pizarra) de 1,2%, otorgado el 15/10/2011.

Los gastos asociados al crédito corresponden a:

- Gasto notarial: \$420
- Impuesto: \$6.077

Adicionalmente y cuando corresponda, la proyección de los intereses debe incluirse en el capital inicial,

- Proyección: \$6.400

Dado los valores anteriores, el capital inicial corresponde a \$1.012.897.

La Tabla de Amortización correspondiente se contiene en el Anexo N°2: Ejemplo de tabla de amortización del Título VII de este Compendio de la Ley N°18.833.

Al aplicar la fórmula del Costo Anual Equivalente se tiene que:

$$1.000.000 = \frac{91.136}{(1+i_f)^1} + \frac{91.136}{(1+i_f)^2} + \frac{91.136}{(1+i_f)^3} + \frac{91.136}{(1+i_f)^4} + \dots + \frac{91.136}{(1+i_f)^{11}} + \frac{91.136}{(1+i_f)^{12}}$$

El valor que resuelve la ecuación es  $i_f = 1,4046\%$ , por lo tanto, reemplazando en la ecuación (2), la CAE asociada corresponde a 18,66%.

### 3.7.10 ANEXOS



Anexo N°1: Formato de información mínima para la cotización de crédito universal



## 3.8 TÍTULO VIII. PAGOS Y COBROS EN EXCESO GENERADOS EN EL TRANCURSO 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:

- 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.
- Cuando corresponde a un cobro en exceso por parte de la C.C.A.F.
- 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 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.

#### **3.8.9.3. 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

### 3.9 TÍTULO IX. CRÉDITOS SOCIALES EN EL MARCO DE LA LEY N°21.389

El 18 de noviembre de 2022 entró en vigencia la Ley N°21.389, que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modificó diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.

El artículo 28 del referido cuerpo legal, sobre "Retención en las operaciones de crédito de dinero", señala que todo proveedor de servicios financieros que, al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, está obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro antes aludido, en calidad de deudor de alimentos."

Considerando que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, a través del Régimen de Crédito Social que administran, otorgan préstamos en dinero a sus trabajadores y pensionados afiliados, constituyéndose, en consecuencia, en proveedores de servicios financieros, les resulta aplicable, en lo que corresponda, las disposiciones de la Ley N°21.389.

Por su parte, esta Superintendencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.833, se encuentra facultada para interpretar en el orden administrativo la normativa aplicable a las C.C.A.F., por lo que, a continuación, se imparten instrucciones a las C.C.A.F. para la debida aplicación del artículo 28 de la Ley N°21.389.

- a) **Enrolamiento.** La C.C.A.F. debe adoptar las medidas administrativas necesarias para el adecuado cumplimiento de la Ley N°21.389, en lo que le corresponda, coordinando con el Servicio de Registro Civil e Identificación la entrega de la información requerida a fin de materializar el proceso de enrolamiento de la institución, para así acceder al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos -RNDPA o Registro-, como personas con interés legítimo.

Además, se debe tener presente que el acceso de la C.C.A.F. al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos es exclusivamente con el fin de consultar si el trabajador o pensionado afiliado tiene inscripción vigente en calidad de deudor de alimentos, por lo tanto, no le corresponde efectuar consultas respecto de personas o situaciones distintas de las indicadas.

- b) **Obligación de consultar el RNDPA** tratándose de créditos sociales y renegociaciones de deuda en que se otorga adicionalmente un monto mayor.

La C.C.A.F., al celebrar con un afiliado, sea este trabajador o pensionado, un contrato de mutuo por una operación de crédito de dinero, es decir, en que entrega o se obliga a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento para que sea restituida en cuotas periódicas, está obligada a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley N°21.389, si el afiliado solicitante se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, en calidad de deudor de alimentos.

Además, cuando se trate de la renegociación de un crédito social en que la Caja de Compensación entregue adicionalmente una cantidad de dinero por una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, la entidad de previsión social también tiene la obligación de consultar en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley N°21.389, si el afiliado se encuentra en el RNDPA.

Por su parte, si la C.C.A.F. otorga un crédito social cuyo destino es pagar uno o más créditos que el afiliado mantiene en otra entidad que otorga financiamiento y, además, entrega dinero al afiliado por una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, tiene también la obligación de consultar si el afiliado solicitante se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, en calidad de deudor, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley N°21.389.

Finalmente, si durante un mismo día el afiliado solicita dos o más créditos sociales y que en total ascienden a una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, la Caja está obligada a considerar dicha operación como una sola y tiene la obligación de consultar en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley N°21.389, si el afiliado se encuentra en el RNDPA, efectuando, sobre el segundo crédito y siguientes, las retenciones que correspondan al monto global de los créditos otorgados. En el caso que el monto del segundo crédito y siguientes sea insuficiente para cubrir lo que corresponda retener, se deberá retener y transferir la totalidad de el o los créditos.

Lo dispuesto en esta letra es independiente del mecanismo utilizado por la C.C.A.F. para la entrega del crédito social, esto es, si se realiza mediante transferencia electrónica, dinero en efectivo o cheque.

**c) Operaciones de crédito de dinero que no se encuentran sometidas a las obligaciones de consulta, retención y pago.**

La C.C.A.F. debe tener presente que las siguientes operaciones de crédito de dinero no se encuentran sometidas a la obligación de consulta, retención y pago:

- i) Productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos.
- ii) Operaciones de crédito que digan relación con reprogramaciones, portabilidad o renegociaciones en que no exista entrega de dinero adicional al afiliado, o de existir, ésta sea inferior a cincuenta unidades de fomento.
- iii) Créditos sociales cuyo destino sea pagar uno o más créditos que el afiliado mantenga en otra entidad que otorgue financiamiento, en la medida que no implique entregar dinero al afiliado, o de existir, ésta sea inferior a cincuenta unidades de fomento.

**d) Oportunidad de la consulta.**

- i) Tratándose de operaciones de crédito de dinero que se perfeccionan por la entrega del dinero, el hito de la operación a través del cual se perfecciona el contrato está determinado por la fecha en la cual se entrega el dinero y, por lo tanto, es en ese momento en que debe efectuarse la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.
- ii) Tratándose de contratos sujetos a solemnidad, definidos como aquellos que están sujetos a la observancia de ciertas formalidades especiales, de manera que sin ellas no producen ningún efecto civil, se les otorga una fecha específica al momento de su celebración, constituyendo dicha fecha el momento en el que debe cumplirse la obligación de consulta en el Registro. Ejemplo, créditos hipotecarios que deben celebrarse por escritura pública y en que la fecha queda determinada cuando aquélla se firma.

Lo señalado en los párrafos anteriores, no obsta a que la C.C.A.F. pueda también consultar el referido registro al momento en que el afiliado solicita el crédito social, pudiendo informar a éste de los resultados de la consulta.

**e) Obligación de registrar la consulta.** La C.C.A.F., una vez efectuada la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y otorgado el crédito, debe guardar constancia de haber efectuado dicha consulta y el resultado de esta mediante respaldos de carácter electrónico, antecedentes que debe resguardar durante cinco años.

**f) Retención, remesa y transferencia de los fondos.** Si efectuada la consulta en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, la Caja de Compensación detecta que el afiliado trabajador o pensionado afiliado se encuentra inscrito en el referido Registro en calidad de deudor, antes de entregarle el dinero a aquél, está obligada a retener el 50% del crédito o un monto inferior si este es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados, debiendo pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el referido Registro.

Igual situación se debe aplicar en caso de la renegociación de una deuda cuando esta operación involucra entregar adicionalmente un monto mayor. Sobre este monto adicional, el que debe ser igual o superior a 50 UF, la Caja está obligada a retener el 50% de este valor o un monto inferior si este es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados, debiendo pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el referido Registro.

Idéntica obligación recaerá en la Caja de Compensación cuando otorgue un crédito social cuyo destino sea pagar uno o más créditos que el afiliado mantenga en otra entidad que otorgue financiamiento, en la medida que la operación implique entregar dinero al afiliado. Sobre este monto adicional de dinero que se entregue al afiliado, el que debe ser igual o superior a 50 UF, la Caja está obligada a retener el 50% del crédito o un monto inferior si este es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados, debiendo pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el referido Registro.

**g) Pluralidad de deudas de alimentos inscritas en el Registro.** Si la cantidad de dinero retenida con motivo de la operación de crédito de dinero es insuficiente para cubrir íntegramente las deudas consignadas en el Registro, a través de distintas inscripciones, la cantidad retenida debe distribuirse de manera que todas las deudas inscritas sean pagadas de forma proporcional.

**h) Plazo para efectuar la transferencia de fondos.** Una vez que la C.C.A.F. efectúe la retención del dinero correspondiente, debe pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria que aparezca inscrita en el referido Registro, dentro de los tres días hábiles siguiente a la retención, debiendo guardar el comprobante o respaldo de la operación del pago o depósito de los fondos durante un plazo de 5 años.

Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la letra "j" siguiente.

**i) Imposibilidad de consultar el RNDPA.** En caso de que por cualquier causa no imputable a la Caja de Compensación, ésta se encuentre impedida de consultar el RNDPA, la Caja podrá igualmente cursar la solicitud de crédito social dejando constancia de la fecha y hora en que realizó la consulta y del respaldo que acredite que ésta no se pudo efectuar en los momentos señalados en la letra d) precedente, información que deberá resguardar junto a los restantes antecedentes del crédito social.

No obstante, lo anterior, al momento de entregar el dinero al afiliado y siempre que se trate de créditos que reúnan las condiciones establecidas en la letra b) precedente, la Caja deberá retener el cincuenta por ciento del crédito otorgado hasta que pueda efectuar la consulta en el RNDPA.

Restablecido el sistema de consulta del registro y en caso de verificarse que el deudor registra deuda de pensión de alimentos, la Caja deberá pagar al alimentario la suma de dinero que corresponda a la retención que debió efectuarse, a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el registro, de acuerdo con lo establecido en la letra h) precedente.

Por el contrario, verificado que el afiliado no cuenta con deuda en el referido registro, o bien si el monto de la deuda de alimentos es inferior a la suma del crédito retenida, la Caja deberá entregar al afiliado la totalidad del dinero retenido o el excedente, según corresponda, dejando constancia de la entrega junto a los restantes antecedentes del crédito social. En caso de ser procedente, la Caja deberá restituir a la persona afiliada los intereses devengados durante el tiempo en que se hubiere mantenido la retención, pero únicamente sobre el monto afecto a la retención.

Alternativamente, la Caja podrá entregar al trabajador o pensionado la totalidad del crédito solicitado, en la medida que le requiera una declaración jurada simple, en la que indique que no registra deudas por pensión de alimentos en el RNDPA, además de la suscripción de una autorización especial, que faculte a dicha Entidad para aumentar el crédito en el monto que se vea obligada a pagar a título de deuda de pensión de alimentos, así como para modificar el monto de la cuota mensual, número de meses y/o tasa de interés, en caso que corresponda, debiendo informarle el monto máximo en que se podría incrementar el crédito, producto del pago de la deuda de alimentos. En esta situación, dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la habilitación o restauración del sistema o soporte del RNDPA, la Caja deberá efectuar la consulta respecto del crédito social que otorgó durante el tiempo en que el sistema no se encontraba operativo. Verificado que el afiliado se encuentra inscrito en el referido registro en calidad de deudor de alimentos, la Caja deberá proceder a pagar al alimentario la suma de dinero que corresponda a la retención que debió efectuarse respecto del crédito originalmente concedido, a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el registro, e incrementar el crédito inicialmente otorgado, incorporando el monto pagado a título de deuda de pensión de alimentos. Para estos efectos, la Caja deberá tener en consideración que la suma del crédito inicialmente otorgado más el monto pagado por concepto de deuda de pensión de alimentos, así como la cuota mensual final derivada de éste, no podrá exceder los montos máximos a que se refieren los numerales 3.1.10.1, 3.1.10.2, y 3.1.10.4, del Título I, de este Libro III.

- j) **Imposibilidad de pagar al alimentario la cantidad retenida.** En el caso que no fuere posible pagar la suma retenida al alimentario, a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el referido Registro, la Caja debe dar cuenta de esta situación al Tribunal de Familia correspondiente, requiriendo a éste la información necesaria para efectuar el traspaso de fondos.
  - k) **Información que remitir a esta Superintendencia.** La C.C.A.F. debe enviar trimestralmente a esta Superintendencia, a partir del tercer trimestre del año 2023, la información que se detalla a continuación, la que debe venir separada por mes y tiene como fecha límite para su envío el día 15 del mes siguiente al término del trimestre.
    - i) Número de créditos sociales mayores o iguales a 50 UF totales colocados en el período que informa.
    - ii) Número de créditos sociales con retención de acuerdo con el artículo 28 de la Ley N°21.389.
    - iii) Número de consultas totales efectuadas en el período de conformidad con el artículo 28 de la Ley N°21.389.
    - iv) Montos retenidos por aplicación del artículo 28 de la Ley N° 21.389.
    - v) Montos transferidos por aplicación del artículo 28 de la Ley N° 21.389.
-