



## Dictamen 85582-2021

Fecha: 05 de julio de 2021

Destinatario: Caja de Compensación de Asignación Familiar

Observación: CCAF. Los créditos sociales podrá hacerse vía remota o por un medio digital que permita verificar fehacientemente el consentimiento del afiliado. Adicionalmente, la Caja deberá contar con un segundo mecanismo remoto de seguridad, de control de la identidad del afiliado, lo que no se ha verificado en este caso

Descriptores: CCAF; Crédito Social

Fuentes: Ley 19.880; Ley 18.833; Ley 18.010; Ley 16.395

Departamento(s): Departamento Contencioso - Unidad Jurídica

Concordancia con Oficios: 1210-2020; 1451-2020

Concordancia con Circulares: 3567

### Visto:

Lo dispuesto en la Ley N° 16.395, que fija el Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; la Ley N°18.833, que contiene el Estatuto Orgánico de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar; la Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica; el D.S. N°91, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento del Régimen de Prestaciones de Crédito Social de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar; lo instruido mediante la Circular N°3.567, de 2021, por la Superintendencia de Seguridad Social; lo dispuesto en las Resoluciones N°s 6, 7 y 8, de 2019, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón, de la Contraloría General de la República.

### Considerando:

Que, mediante presentación de 11/05/2021, la interesada, reclama en contra de la CCAF, porque se le habría anunciado un depósito de la CCAF, por concepto de un crédito social, que no ha solicitado y cuyos fondos no ha recibido.

Que, la CCAF responde mediante carta, de 20/05/2021, que la interesada contrató un crédito social en esa entidad, el 17 de marzo de 2021, identificado con el folio 04, el cual fue otorgado por un monto líquido de \$220.000.-, pagadero en 60 cuotas mensuales y sucesivas de \$6.575.-, y una tasa de interés del 1,65%.

Que, agrega la CCAF que pudieron constatar que la interesada solicitó el crédito social a través de su sitio web, el día 16 de marzo de 2021 a las 14:57 Hrs., además de describir una serie de gestiones posteriores de interacción con la afiliada.

Que, la CCAF informa además, que el mismo día 17 de abril de 2021, fue depositado el monto del mutuo en la cuenta RUT de Banco Estado de la interesada. Agrega que la referida cuenta fue informada por la propia interesada. Finalmente, señala que adjunta el comprobante de la citada transferencia bancaria, lo que no consta entre los antecedentes acompañados.

Que, mediante el Dictamen 1451, de 2020, de esta Superintendencia que imparte instrucciones relativas a la forma de acceder al crédito social por el período en que se encuentre vigente el D.S. N°4, de 5 de enero de 2020, del Ministerio de Salud. Covid 19 y lo instruido mediante Oficio N°1.210, de 25 de marzo de 2020, de esta Superintendencia, se diseñó para este período un procedimiento especial para el otorgamiento del crédito social a trabajadores y pensionados afiliados.

Que, parte de dicho procedimiento considera que, de manera posterior a la remisión digital de los antecedentes necesarios para la evaluación de las condiciones del crédito, se pueda concretar la firma de la documentación necesaria relativa al crédito social, que incluye el respectivo seguro de desgravamen y pagaré, directamente en el domicilio del afiliado, lo que no consta de los antecedentes acompañados por la CCAF.

Que, esta parte del procedimiento requiere la autorización de esta Superintendencia, toda vez que supone una variación de lo dispuesto en el punto 1.5.4 de la Circular N°3567, de 2021, sobre crédito social, al poner a disposición del afiliado la alternativa de concurrir a su domicilio para obtener las firmas necesarias para el otorgamiento del crédito.

Que, la C.C.A.F. ha enviado documentación de la que se infiere que construyó un modelo que permitir a sus afiliados contratar un crédito social sin necesidad de recurrir a una sucursal física, sin embargo, este proceso requiere despachar al domicilio laboral o personal del afiliado la documentación del crédito social y, cuando proceda, del aval, con el objeto que sean firmados de manera presencial, más la inclusión de huella dactilar, lo que no ha ocurrido en la especie.

Que, cabe señalar que, con motivo de la alerta sanitaria y posterior estado de catástrofe por calamidad pública que afecta el país a raíz del Covid-19, esta Superintendencia ha instado a las C.C.A.F. implementar el acceso a distancia, por medios electrónicos o digitales, de todos los beneficios de seguridad social que otorgan estas entidades de previsión social a sus afiliados, incluida, por cierto, la total tramitación de los beneficios a través de mecanismos a distancia.

Que, no obstante, lo anterior, y mientras las C.C.A.F. realizan las adecuaciones sistémicas necesarias para lograr el objetivo referido en el párrafo anterior, esta Superintendencia ha resuelto instruir a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en materia de crédito social, en particular en lo que se refiere a las "Formas de acceder al crédito social", de la Circular N°3.567, de 2021, en el sentido que la Caja podrá disponer se concurra al domicilio del afiliado para obtener su consentimiento mediante la

firma de la documentación que sea necesaria para el otorgamiento del crédito y formación del consentimiento. Esta excepción a las disposiciones de la Circular, tendrá la misma vigencia dispuesta por el D.S. N°4, de 5 de enero de 2020, del Ministerio de Salud, citado en Fuentes.

Que, mediante el numeral 3, del Dictamen N°1210, de 2020, de esta Superintendencia, se dispuso que la solicitud de un nuevo crédito social podrá hacerse vía remota o por un medio digital que permita verificar fehacientemente el consentimiento del afiliado. Adicionalmente, la Caja deberá contar con un segundo mecanismo remoto de seguridad, de control de la identidad del afiliado, lo que no se ha verificado en este caso.

Que, según el numeral 6 del Dictamen citado en el Considerando anterior, se instruye que las medidas anteriores deben ser sometidas a la evaluación del Comité de Riesgo y a la aprobación del Directorio de cada Caja y dicho Acuerdo deberá ser puesto en conocimiento de esta Superintendencia, lo que tampoco ha ocurrido en la especie.

Que, en consecuencia, no se han aportado antecedentes suficientes que acrediten que la reclamante hubiera contratado el crédito social que reclama.

Teniendo Presente:

Instruyese a la CCAF dejar sin efecto el crédito social folio 04, que la interesada declara no haber consentido, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente Resolución, en caso que la CCAF no pueda presentar, ante la interesada, la documentación donde conste su firma y huella dactilar en señal de su aceptación, como también el comprobante de la citada transferencia bancaria.

Circulares relacionadas

Dictámenes relacionados

Legislación relacionada

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
04/01/2021	Circular 3566	Cajas de Compensación	MODIFICA CIRCULAR N°3.175, DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2015, DE ESTA SUPERINTENDENCIA, SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN CASO DE PAGOS Y COBROS EN EXCESO DE CUOTAS DE CRÉDITO SOCIAL	Ley N° 18833; Ley N° 16271; Ley N° 16395; D.F.L. N° 1, de 2000, del Ministerio de Justicia.
04/01/2021	Circular 3567	Créditos sociales	FIJA EL TEXTO REFUNDIDO DE LAS INSTRUCCIONES IMPARTIDAS SOBRE EL RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR, COMPLEMENTA DETERMINADAS INSTRUCCIONES Y DEROGA CIRCULARES QUE INDICA	artículos 2°, 23, 38 de la Ley N°16.395 y en los artículos 3°, 19 y 21 de la Ley N°18.833

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
07/01/2020	Circular 3485	Créditos sociales	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR. MODIFICA INSTRUCCIONES SOBRE EL RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS C.C.A.F., CONTENIDAS EN LA CIRCULAR N° 2.052 DE 2003	Ley N° 16.395; Ley N° 18.833; Ley N° 21.190; Ley N° 20.255
09/07/2019	Circular 3434	Créditos sociales	"MODIFICA CIRCULAR N°2.052, DE 2003, EN LO RELATIVO AL DESCUENTO DE CUOTAS DE CRÉDITOS SOCIALES OTORGADOS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (C.C.A.F.), EN LAS SITUACIONES QUE INDICA".	Ley N° 16.395; Ley N° 18.833
23/04/2018	Circular 3355	Créditos sociales	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (C.C.A.F.). MODIFICA CIRCULAR N° 2.052, DE 2003, EN MATERIAS DE SOLICITUD Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SOCIALES, TRATÁNDOSE DE FUNCIONARIOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS QUE SE RIJAN POR LA LEY N° 18.834	Leyes N° 16.395, 18.833 y 18.834.
21/12/2017	Circular 3343	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (C.C.A.F.) RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL. MODIFICA CIRCULAR N° 2,052, DE 2003 EN MATERIA DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO DE LAS C.C.A.F.	Leyes N°s. 16.395 y 18.833
26/11/2015	Circular 3175	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR. IMPARTE INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN CASO DE PAGOS Y COBROS EN EXCESO DE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 16271; Ley N° 16395; D.F.L. N° 1, de 2000, del Ministerio de Justicia.

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
01/10/2015	Circular 3156	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR. MODIFICA Y COMPLEMENTA CIRCULAR N° 2052, DE 2003, SOBRE REGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
01/04/2015	Circular 3105	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR. RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL. MODIFICA CIRCULAR 2052, DE 2003 Y 3093, DE 2015.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
25/08/2014	Circular 3040	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR. MODIFICA CIRCULAR N° 2052 SOBRE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
29/01/2014	Circular 2976	Cajas de Compensación	MODIFICA CIRCULAR N° 2.052 DE 2003, SOBRE REGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR	Ley N° 18833; Ley N° 16395
12/09/2012	Circular 2869	Cajas de Compensación	PENSIONADOS DIRECA Y CAPREDENA INCORPORACION A C.C.A.F. MODIFICA CIRCULAR N° 2.052, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 16395; Ley N° 19539; Ley N° 20608
13/07/2012	Circular 2843	Cajas de Compensación	CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR. MODIFICA CIRCULAR N° 2052, DE 2003, SOBRE REGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
14/05/2012	Circular 2829	Cajas de Compensación	MODIFICA Y COMPLEMENTA CIRCULARES N°S 2.052 Y 2.463, DE 2003 Y 2008, RESPECTIVAMENTE, SOBRE RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833; Ley N° 16395; Ley N° 19539; Ley N° 20255; D.S. N° 27, de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
17/04/2012	Circular 2824	Cajas de Compensación	MODIFICA INSTRUCCIONES SOBRE EL REGIMEN DE PRESTACIONES DE CREDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS C.C.A.F CONTENIDAS EN LAS CIRCULARES N°S 2.052 Y 2.463, DE 2003 Y 2008, RESPECTIVAMENTE, Y SUS MODIFICACIONES.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
13/10/2011	Circular 2776	Cajas de Compensación	CRÉDITOS UNIVERSALES. IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS C.C.A.F. PARA SU OFERTA, OTORGAMIENTO E INFORMACIÓN.	Ley N° 18833; Ley N° 16395; Ley N° 18010; Ley N° 19496; Ley N° 20448; D.S. N° 91, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; D.S. N° 1512, de 2010, del Ministerio de Hacienda,
12/07/2011	Circular 2747	Cajas de Compensación	MODIFICA LA CIRCULAR N° 2.658 DE 2010, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833; Ley N° 16395
02/07/2010	Circular 2658	Cajas de Compensación	MODIFICA Y COMPLEMENTA CIRCULARES N°S. 2052 Y 2463, DE 2003 y 2008, RESPECTIVAMENTE, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR	Ley N° 18833; Ley N° 16395; Ley N° 19539
04/02/2010	Circular 2610	Cajas de Compensación	MODIFICA CIRCULARES N°S 2463, DE 2008 Y 2598, DE 2009, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL DESTINADO A LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS	Ley N° 18833; Ley N° 16395

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
29/12/2009	Circular 2598	Cajas de Compensación	MODIFICA Y COMPLEMENTA CIRCULARES N°S 2052 Y 2463, DE 2003 Y 2008, RESPECTIVAMENTE, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833
07/10/2008	Circular 2485	Cajas de Compensación	MODIFICA Y COMPLEMENTA CIRCULAR N° 2.052 DE 2003, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833
20/06/2008	Circular 2463	Cajas de Compensación	CRÉDITO SOCIAL DESTINADO A LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS. IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.COMPLEMENTA CIRCULAR N° 2.052,DE 2003	Ley N° 18833; Ley N° 16395; Ley N° 18045; D.S. N° 54, de 2007, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; D.S. N° 91, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
13/06/2008	Circular 2462	Cajas de Compensación	MODIFICA A CIRCULAR N° 2.052, DE 2003, SOBRE RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE CRÉDITO SOCIAL ADMINISTRADO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833; Ley N° 18010
29/09/2006	Circular 2328	Cajas de Compensación	Derogada por Circular 3567. Modifica y Complementa Circular N° 2.052, de 2003, sobre Régimen de Prestaciones de Crédito Social administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.	Ley N° 18833; Ley N° 18010; Ley N° 19539
08/02/2005	Circular 2188	Cajas de Compensación	MODIFICA CIRCULAR N° 2052, DE 2003, SOBRE EL RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL.	Ley N° 18833; Ley N° 163950; Ley N° 18010; Ley N° 19951

Fecha de publicación	Título	Temas	Resumen	Fuentes
10/04/2003	Circular 2052	Créditos sociales	RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL. IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.	Ley N° 18833; Ley N° 16395

Fecha publicación	Título	Temas	Descriptor	Fuentes
06/07/2021	Dictamen 86031-2021	Créditos sociales	Crédito Social - CCAF - Obligación natural	Ley 16.395; Ley 18.010; Ley 18.833; Ley 19.880
02/05/2021	Dictamen 54303-2021	Créditos sociales	Crédito Social - CCAF	Leyes N°s. 16.395, 18.010; 18.833; 19.880; D.S. N°91, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social
26/04/2021	Dictamen 1546-2021	Créditos sociales	CCAF - Crédito Social - Pensionados	Leyes N°s.21.248, 21.294, 16.395, 18.833
26/04/2021	Dictamen 1550-2021	Créditos sociales	CCAF - Crédito Social	Leyes N°s. 16.395 y 18.833.
04/04/2021	Dictamen 39166-2021	Créditos sociales	CCAF - Crédito Social	Ley N° 16.395; Ley N° 18.833
30/03/2021	Dictamen 1127-2021	Cajas de Compensación	CCAF - Crédito Social - Pensionados	Leyes N°s. 16.395 y 18.833.
01/03/2021	Dictamen 736-2021	Créditos sociales	Crédito Social - CCAF	Leyes N°s.16.395 y 18.833.
15/02/2021	Dictamen 582-2021	Cajas de Compensación	CCAF - Crédito Social	Leyes N°s. 16.395 y 18.833

**Título** **Detalle**



Título	Detalle
Ley 18.010	Ley 18.010
Ley 16.395	Ley 16.395
Ley 18.833	Ley 18.833
Ley 19.880	Ley 19.880

## Temas

Cajas de Compensación

:

Créditos sociales

## Tipo de dictamen

Resolución

## Descriptores

CCAF

Crédito Social

## Legislación citada

Ley 16.395

Ley 18.010

Ley 18.833

Ley 19.880

## Circulares citadas

3567

## Fiscalizados

Cajas de Compensación

## Vea además:

Créditos sociales de las Cajas

Cajas de Compensación

Régimen Servicios sociales de las Cajas de Compensación

Dictámenes SUSESO

Teléfonos 22620 4500 - 4400 / RUT: 61.509.000-K