

Fecha: 05 de julio de 2021

Destinatario: Caja de Compensación de Asignación Familiar

Observación: CCAF. Los créditos sociales podrán 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.