



CIRCULAR N°

Correlativo Interno N° O-78187-2026

**IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS C.C.A.F. EN EL MARCO DE LA LEY N°21.680
QUE CREA EL REGISTRO DE DEUDA CONSOLIDADA.
MODIFICA EL LIBRO III DEL COMPENDIO DE NORMAS QUE REGULAN A LAS
CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR
EN MATERIA DE CRÉDITO SOCIAL**



Esta Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 1°, 2° letras a) y b), 3°, 23 y 38° letra e) de la Ley N°16.395, los artículos 1°, 3° y 19 N°3 de la Ley N°18.833, y luego del proceso de consulta pública respectivo, ha estimado pertinente modificar las instrucciones contenidas en el Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., en relación con el régimen de crédito social que administran estas entidades, a raíz de la Ley N°21.680, que creó el Registro Nacional de Deuda Consolidada.

La Ley N°21.680, publicada en el Diario Oficial el 3 de julio de 2024, que creó el Registro de Deuda Consolidada, en adelante, “REDEC”, estableció que existirá un registro oficial de información sobre obligaciones crediticias administrado por la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante, “CMF” o “la Comisión”, registró que entró en funcionamiento 1° de abril de 2026, de acuerdo a su artículo segundo transitorio.

El artículo 2° letra e) de la Ley N°21.680 incluye expresamente a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en adelante, “C.C.A.F.” entre los “reportantes” obligados a informar al REDEC, calidad que la propia CMF confirmó en el numeral 3.1 letra b) de su Norma de Carácter General N°540, de 14 de julio de 2025, “NCG 540”, identificando además a las C.C.A.F. como entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social, a diferencia de los restantes reportantes del mercado financiero, fiscalizados por la propia Comisión.

Por su parte, la Ley N°18.833, que contiene el estatuto orgánico de las C.C.A.F., dispone, en su artículo 3°, que las Cajas de Compensación estarán sometidas a la supervigilancia y a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante Superintendencia, sin perjuicio de las facultades que le pudieren corresponder a la Contraloría General de la República de acuerdo con su ley orgánica.

Enseguida, preceptúa el artículo 19 de la Ley N°18.833 que, corresponde, a las Cajas de Compensación, la administración de prestaciones de seguridad social y que para el cumplimiento de este objeto desempeñan, entre otras, indica su número 3, la función de administrar, respecto de los trabajadores afiliados, el régimen de prestaciones de crédito social.

Finalmente, y en lo que interesa, la Superintendencia ha impartido instrucciones a las C.C.A.F. sobre el régimen de crédito social que administran estas entidades, las que se encuentran contenidas, principalmente en el Libro III del Compendio de Normas que regulan a las C.C.A.F.

El artículo 16 de la Ley N°21.680 precisa que los reportantes quedan sometidos a la fiscalización de la CMF “exclusivamente en lo que se refiere al cumplimiento de esta ley”, agregando expresamente que ello opera “sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan en virtud de otras leyes” —cláusula que la propia norma ejemplifica al salvar el ejercicio de acciones de protección del interés colectivo de los consumidores conforme a la Ley N°19.496—. La NCG 540 recoge el mismo criterio al señalar que la entidad identificada como reportante “queda sometida a su fiscalización de la CMF en lo que se refiere al cumplimiento de la Ley N°21.680 y la presente norma”, reconociendo con ello que, para todo lo demás, cada reportante permanece sujeto a su respectivo supervisor sectorial. Así lo confirma, además, la propia NCG 540 al identificar a las C.C.A.F. como entidades fiscalizadas por esta Superintendencia.

En ese marco, la Superintendencia conserva íntegra su potestad de supervigilancia y fiscalización sobre las C.C.A.F. conforme a los artículos 1° a 3° de la Ley N°16.395 y al artículo 3° de la Ley N°18.833, potestad que comprende expresamente los órdenes financiero, actuarial, jurídico y

administrativo de dichas entidades, así como “la calidad y oportunidad de las prestaciones” que otorga, de conformidad con el artículo 3° inciso 2° Ley N°16.395. El crédito social es precisamente una de esas prestaciones de seguridad social, régimen establecido en los artículos 19 N°3 y 21 Ley N°18.833, respecto de cuyo otorgamiento esta Superintendencia tiene, además, el deber legal de impartir instrucciones a las entidades fiscalizadas, tal como lo señala el (artículo 2° letra b) inciso 2° de la Ley N°16.395.

De lo expuesto, se observa que la CMF regula el REDEC como sistema y la Superintendencia puede regular la forma en que las C.C.A.F. incorporan la información y las herramientas del REDEC a sus propios procedimientos internos de evaluación de riesgo, otorgamiento, seguimiento y cobranza del crédito social, sin alterar, sustituir ni contradecir lo dispuesto por la CMF en la Ley N°21.680 y en la NCG 540.

Adicionalmente, se debe considerar que las C.C.A.F. proporcionan información y consultan, para efectos del crédito social, la Central de Riesgo Financiero de las C.C.A.F. administrada por esta Superintendencia. La entrada en operación del REDEC exige, en consecuencia, una instrucción de coordinación entre ambas fuentes de información, materia que por su naturaleza corresponde a la Superintendencia—en su calidad de supervigilancia del crédito social. En consecuencia, esta Superintendencia tiene competencia legal para regular, respecto de las C.C.A.F., los aspectos del REDEC que se insertan en el ámbito del otorgamiento de prestaciones de seguridad social, en particular, el crédito social— y del control jurídico-administrativo de dichas entidades, conforme a los artículos 1° a 3° de la Ley N°16.395 y a los artículos 1°, 3°, 19 y 21 de la Ley N°18.833. Dicha competencia es concurrente con la de la Comisión para el Mercado Financiero, pero se encuentra circunscrita a la conducta y los procedimientos internos de las C.C.A.F., sin extenderse al funcionamiento, acceso, seguridad o régimen sancionatorio del REDEC como sistema, materias reservadas en forma exclusiva a la CMF por los artículos 3°, 12, 13 y 16 de la Ley N°21.680.

Por lo anteriormente expuesto, se imparten a las C.C.A.F. las siguientes instrucciones respecto del régimen de crédito social que administran y el REDEC.

Para efectos de control interno, la presente circular lleva por número IBS_NORM26_08.

I. AGRÉGASE el siguiente Título X al Libro III del Compendio de Normas que Regulan a las C.C.A.F., del tenor que a continuación se expresa:

“3.10 TÍTULO X. CRÉDITOS SOCIALES EN EL MARCO DE LA LEY N°21.680

1. Consulta al REDEC en la evaluación del crédito social

La C.C.A.F. deberá consultar al REDEC —en los términos y con el consentimiento que exige la Ley N°21.680 y la NCG 540— como parte del proceso de evaluación de riesgo crediticio, previo al otorgamiento de un crédito social regulado por el artículo 21 de la Ley N°18.833.

De la consulta al REDEC deberá dejarse constancia en la carpeta de crédito social a que se refiere el N° 3.1.11 DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL CRÉDITO SOCIAL, de este Compendio, adjuntando el respectivo consentimiento otorgado por la persona afiliada, y dejando registro de la fecha, hora, canal de obtención del consentimiento y el propósito de la consulta efectuada al REDEC.

En caso que el consentimiento haya sido revocado por el afiliado, también deberá dejarse constancia en la carpeta de crédito social.

2. Gestión interna del consentimiento del afiliado

Para efectos de lo dispuesto en el número 1. anterior, la Caja deberá establecer el procedimiento interno para la obtención, registro y conservación, dentro del expediente de crédito social, de la evidencia del consentimiento exigido por el artículo 5° de la Ley N°21.680 y el numeral 7 de la NCG 540, y dejando registro de la fecha, hora, canal de obtención del consentimiento y el propósito de la consulta efectuada al REDEC. Este procedimiento también deberá abarcar el mecanismo de revocación del consentimiento del afiliado.

Los antecedentes y respaldos señalados precedentemente deberán conservarse por un plazo no inferior a cinco años, contado desde la extinción de la obligación de crédito social respectiva o desde la revocación del consentimiento, según corresponda, en concordancia con el plazo previsto en el numeral 7 de la NCG 540.

3. Coordinación con la Central de Riesgo Financiero de las C.C.A.F.

De acuerdo a lo instruido por esta Superintendencia en el N° 8.1.1 de este Compendio, la Superintendencia cuenta con un sistema denominado “Central de Riesgo Financiero”, cuyo objeto es otorgar información sobre crédito social a las C.C.A.F., con el fin de procurar el acceso eficiente y oportuno a información íntegra y de calidad vinculada al endeudamiento de los sujetos de crédito social de dichas Entidades, que les permita mejorar la valoración del riesgo asociado a dichos créditos, el cumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia, y en última instancia, resguardar los niveles de endeudamiento de sus afiliados deudores asociado al proceso de otorgamiento, cobranza y recuperación de los créditos sociales.

En consecuencia, durante el proceso de evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito social, la Caja deberá consultar la información del solicitante en el REDEC, en su propia base de datos así como en la Central de Riesgo Financiero de esta Superintendencia o en otras fuentes legítimas de información crediticia.

La Caja podrá rechazar el otorgamiento de un crédito social en atención al nivel de endeudamiento u otros antecedentes de riesgo que arrojen el REDEC, su propia base de datos, la Central de Riesgo Financiero u otras fuentes legítimas de información crediticia, debiendo fundamentar dicha decisión ante la persona solicitante, conforme a lo dispuesto en los números siguientes. Si la Caja o la persona afiliada advirtieren una eventual inexactitud, desactualización o falta de integridad en la información del REDEC, la Caja no podrá pronunciarse sobre la exactitud de dicha información, debiendo orientar a la persona afiliada para que ejerza los derechos de actualización, rectificación, complementación o cancelación que establecen los artículos 8° a 10 de la Ley N°21.680 ante el reportante que corresponda, sin perjuicio del reclamo ante la Comisión para el Mercado Financiero conforme al artículo 12 de dicha ley.

4. Información al afiliado sobre el resultado del análisis

La Caja deberá dejar constancia en el expediente de crédito social a que se refiere el N° 3.1.11 DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL CRÉDITO SOCIAL, de haber comunicado, en soporte físico o digital, el resultado del análisis de solvencia económica, la aceptación o rechazo de la operación de crédito social de acuerdo a lo establecido en el inciso final del artículo 7° de la Ley N°21.680 y las razones específicas que motivaron acceder o denegar la solicitud de otorgamiento de un crédito social.

5. Imposibilidad de consultar el REDEC

En caso de que, por una causa no imputable a la Caja, esta se viere impedida de consultar el REDEC al momento de evaluar una solicitud de crédito social, podrá continuar con la tramitación de la solicitud dejando constancia, en la carpeta de crédito social, de la fecha y hora en que intentó la consulta y del respaldo que acredite la imposibilidad de efectuarla. Restablecida la disponibilidad del REDEC, la Caja deberá efectuar la consulta pendiente dentro de las 24 horas hábiles siguientes, dejando constancia del resultado en la carpeta de crédito social y adoptando, si correspondiere, las medidas de gestión de riesgo que procedan conforme al número 3 precedente. Lo anterior es sin perjuicio del deber de la Caja, en su calidad de reportante, de comunicar a la Comisión para el Mercado Financiero los incidentes operacionales que correspondan, en los términos del numeral 6 de la NCG 540.

6. Fundamentación del rechazo y posterior reclamo de la persona afiliada

En el marco del procedimiento de reclamos a que se refiere el N° 5.5.1.5 de este Compendio, la Caja tendrá la obligación al momento de contestar un reclamo de una persona afiliada, expresar las razones que fundamentaron el rechazo del

otorgamiento de un crédito social basado en información del REDEC o en sus otras fuentes legítimas de información, haciendo presente al reclamante que, en caso de disconformidad con la respuesta, puede reclamar ante esa misma entidad de previsión social y, cuando la fundamentación del rechazo recaiga sobre la exactitud de la información del REDEC, ante la Comisión para el Mercado Financiero, conforme al artículo 12 de la Ley N°21.680.

7. Responsable interno

La Caja de Compensación deberá designar, al interior de la organización, un responsable de la correcta integración del REDEC al proceso de crédito social, quien podrá ser la misma persona nominada como contraparte responsable del REDEC ante la Comisión para el Mercado Financiero conforme al numeral 3.1 de la NCG 540, y que actuará como contraparte técnica ante la Superintendencia de Seguridad Social en el evento de una fiscalización. La individualización de dicho responsable —nombre, cargo y correo electrónico de contacto— deberá comunicarse a esta Superintendencia y actualizarse cada vez que se produzca un cambio.

8. Fiscalización

Esta Superintendencia fiscalizará el cumplimiento de los procedimientos internos, deberes de información, fundamentación y demás obligaciones establecidas en el presente Título, en ejercicio de su potestad fiscalizadora general sobre las C.C.A.F. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia exclusiva de la Comisión para el Mercado Financiero para fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las obligaciones propiamente REDEC, conforme a lo dispuesto en la Ley N°21.680.

9. Capacitación y control interno

La C.C.A.F. deberá incorporar, en sus programas de capacitación del personal que atiende público, y del personal que interviene en la evaluación, otorgamiento, seguimiento y cobranza del crédito social, información sobre la Ley N°21.680 y las instrucciones de la Superintendencia en la materia, tal como lo establece el N°5.5.1.4. de este Compendio. Asimismo, la correcta integración del REDEC al proceso de crédito social deberá incorporarse a los procesos de control interno y auditoría que la Caja mantenga sobre dicho régimen.

10. Información a la Superintendencia

La C.C.A.F. deberá remitir trimestralmente a esta Superintendencia, en la forma y plazos que ésta determine, la siguiente información:

- i) número de solicitudes de crédito social en que se consultó el REDEC;
- ii) número de créditos sociales rechazados total o parcialmente con fundamento, entre otros antecedentes, en información del REDEC;
- iii) número de reclamos recibidos por esta materia y su resultado; y
- iv) número de casos en que no fue posible consultar el REDEC conforme al número 5 anterior.

11. Remisión a la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero

En todo lo relativo al funcionamiento operativo, acceso, seguridad, calidad de la información y administración del consentimiento del REDEC, las C.C.A.F. deberán sujetarse a lo dispuesto por la Comisión para el Mercado Financiero en la Ley N°21.680 y en la Norma de Carácter General N°540, de 2025, y sus modificaciones futuras.”.

II. VIGENCIA

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia a contar de su publicación en el sitio web de la Superintendencia.