CIRCULAR N° 3937
Santiago, 06 / 11 / 2026
Correlativo Interno N° **O-78187-2026**

MATERIA:

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.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

ANA PATRICIA SOTO ALTAMIRANO
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

JCM/ JRO/ LDS/ GOP/

DISTRIBUCIÓN:

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR 18 DE SEPTIEMBRE
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR DE LOS ANDES
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LA ARAUCANA
Notificado Electrónicamente
CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES
Notificado Electrónicamente

COPIA INFORMATIVA:

INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES
Notificado Electrónicamente

Código QR

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799
Verifique el documento en www.suseso.gob.cl utilizando el siguiente código de verificación: 932390b1-aba5-4fab-1424005 o mediante el Código QR plasmado en el costado inferior izquierdo de este dictamen.

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", registro 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", modificada por la NCG 576, de 14 de septiembre de 2026. Además, se identificó 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, el precitado cuerpo legal preceptúa en su artículo 19 que corresponde a las Cajas de Compensación la administración de prestaciones de seguridad social, 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.

En este mismo orden de ideas, 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 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, cuyo régimen está establecido en los artículos 19 N°3 y 21 Ley N°18.833, y respecto del cual esta Superintendencia tiene 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 esta Superintendencia está facultada para 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 y su reciente modificación.

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 supervigilante del crédito social. En suma, 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.

Cabe hacer presente que, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal b) del artículo 2° de la ley N°16.395, la presente circular se publicó en consulta pública en el sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social, entre los días 01 y 30 de septiembre de 2026, ambos inclusive.

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. podrá consultar al REDEC —en los términos y en la medida que cuente con el consentimiento que exige la Ley N°21.680 y la NCG 540 y sus modificaciones, — 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.

Como parte del proceso de evaluación para el otorgamiento del crédito social, la Caja podrá solicitar a la persona afiliada que manifieste si otorga o no su consentimiento para que la C.C.A.F. consulte el REDEC, dejando registro del resultado de dicha solicitud. En estos casos, la C.C.A.F. deberá evitar cualquier incentivo tendiente a que la persona afiliada otorgue o no su consentimiento para la consulta del REDEC.

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 sea revocado por el afiliado, también deberá dejarse constancia en la carpeta de crédito social.

En todo caso, se entenderá que la Caja cumple con esta obligación si cuenta con un Sistema de Administración de Consentimientos de acuerdo a la NCG 540, modificada por la NCG 576, ambas de la CMF.

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. Se deberá dejar 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.

En todo caso, se entenderá que la Caja cumple con esta obligación si cuenta con un Sistema de Administración de Consentimientos de acuerdo a la NCG 540, modificada por la NCG 576, ambas de la CMF.

Si transcurridos 15 días desde que el consentimiento se otorgó, no se cursa el crédito social, el acceso a la información del referido consentimiento caducará y la entidad no podrá volver a consultar la información a menos que solicite y obtenga un nuevo consentimiento.

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

De acuerdo a lo instruido por este Organismo 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, y sólo para el cumplimiento de los fines señalados precedentemente, durante el proceso de evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito social, la Caja podrá 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 arroje 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 los motivos relevantes de la decisión.

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. 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 6.2.4 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, de expresar los motivos relevantes de la decisión y 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, 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 semestralmente 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 reclamos recibidos por créditos rechazados y su resultado; y
iii. 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.”.

II. AGRÉGASE, EN EL NUMERAL 6.4.3.1.1 DEL TÍTULO IV DEL LIBRO VI, EL SIGUIENTE PÁRRAFO FINAL:

“Para efectos de fundamentar los factores de riesgo señalados en el párrafo anterior, en particular el nivel de endeudamiento y el comportamiento de pago en otras Cajas u otras entidades financieras, la Caja podrá incorporar información proveniente del Registro de Deuda Consolidada (REDEC), exclusivamente a través de la información anonimizada de grupos de

deudores a que se refiere el artículo 5° de la Ley N°21.680 y el numeral 13 de la Norma de Carácter General N°540, de 2025, de la Comisión para el Mercado Financiero. La información individualizada del REDEC sujeta a consentimiento solo podrá utilizarse para la evaluación y gestión del riesgo de la persona determinada y la operación específica a que se refiera, en los términos de los artículos 1° y 5° de la citada ley.”.

III. VIGENCIA

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia a contar del 1° de marzo de 2027.