

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

/ 3 LIBRO III. RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL / 3.8 TÍTULO VIII. PAGOS Y COBROS EN EXCESO GENERADOS EN EL TRANSCURSO DEL SERVICIO DE UN CRÉDITO SOCIAL / 3.8.6 PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

## 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. En caso que el afiliado posea una cuenta vista, cuenta corriente o cuenta de prepago vigente, y en la medida que la Caja cuente con ese dato, ésta podrá transferir los pagos en exceso a dicha cuenta, aun cuando no tenga un mandato para ello.

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.