



Universidad de Chile

Facultad de Derecho

Escuela de Postgrado

Magister en Derecho del Trabajo y Seguridad social.

**CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE:  
*¿SE HA DESNATURALIZADO SU FIN DE CARÁCTER SOCIAL?***

Actividad Formativa Equivalente a Tesis para optar al Título de Magister en  
Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

ISABEL NOEMÍ ROSS KOCHIFAS  
Profesor Guía: Héctor Humeres Noguera

Santiago de Chile, 2020

*A mi abuelo Constantino,*

*A mi familia,*

*Y a aquellos que se hicieron parte a lo largo del camino.*

## INDICE

1	RESUMEN .....	4
2	INTRODUCCIÓN .....	5
3	EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN .....	6
4	¿QUÉ SON LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN? .....	11
4.1	¿Cómo se constituyen las Cajas de Compensación?.....	13
4.2	¿Cómo se financian? .....	14
4.3	Beneficiarios del sistema. ....	15
5	¿CUÁLES SON LAS PRESTACIONES Y/O CONTINGENCIAS PROTEGIDAS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?.....	16
5.1	Régimen de prestaciones legales .....	17
5.2	Régimen de prestaciones adicionales.....	17
5.3	Régimen de prestaciones complementarias.....	19
5.4	Régimen de prestaciones de crédito social .....	20
6	CAJAS DE COMPENSACION: ALGUNAS DE SUS PRESTACIONES: SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	21
6.1	Prestaciones legales.....	21
6.1.1	Asignación familiar .....	21
6.1.2	Subsidio por incapacidad laboral .....	22
6.1.3	Subsidio por incapacidad laboral temporal .....	23
6.1.4	Subsidio maternal postnatal .....	23
6.1.5	Subsidio de Cesantía .....	23
6.2	Prestaciones de bienestar social y adicionales .....	24
6.2.1	Subsidio fallecimiento.....	25
6.2.2	Paquetes Recreacionales.....	25
6.2.3	El crédito social .....	27
6.2.4	Hipoteca Revertida.....	48
6.3	Prestaciones complementarias .....	54
7	CONCLUSIONES .....	55
8	BIBLIOGRAFÍA .....	65
9	ANEXO: COMPORTAMIENTO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN RELACION CON LOS RECLAMOS SERNAC.....	67

## **1 RESUMEN**

El objetivo de esta investigación, nos permitirá conocer la historia de la Ley.18.833, además de estudiar más de cerca a las Cajas de Compensación, en sus diversos aspectos, lo que nos dejará ahondar en sus principales objetivos, además de los diversos beneficios sociales que otorga.

Concluyo esta investigación con una serie de propuestas para mejorar el sistema imperante sobre la materia, además de un Anexo, que estudia el comportamiento de las Cajas de Compensación, en relación a los reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor, analizando los motivos y porcentajes de reclamos en contra de estas entidades, poniendo énfasis en el período 2010-2019.

## **2 INTRODUCCIÓN**

Para poder iniciar esta investigación, primero debemos tener claridad de que es una Caja De Compensación, cuales son sus principales objetivos, contexto histórico en el que se crearon, como se constituye y como se financian, además de definir cuál es su rol en nuestra sociedad, tanto de carácter social, como económico.

Una vez que se ilustre al lector de aquello, enfocarnos en el gran "problema" y me refiero a que las cajas de compensación, hoy en día se han visto opacadas debido a que se ha puesto énfasis y ha cobrado relevancia, ciertas conductas que estas han ido adoptando, con la sola idea de subsistencia y obviamente, de financiamiento, transformándose estos últimos años en entidades bastante cuestionadas.

Las conductas descritas en el párrafo anterior se refieren principalmente a cobros indebidos, cobranzas extrajudiciales, incumplimiento de las condiciones contratadas y no informar debidamente de las condiciones del crédito social, conductas que por lo demás trae aparejado la existencia de numerosos reclamos ante los organismos fiscalizadores.

### **3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN<sup>1</sup>**

Las Cajas de Compensación han participado en la seguridad social de nuestro país desde el año 1953, circunscribiendo inicialmente su acción al otorgamiento de asignaciones en dinero como complemento del salario del trabajador, en montos que dependían de la composición del grupo familiar de aquellos. Se crean por iniciativa del sector privado y a través de las diferentes ramas de las Asociaciones Gremiales Empresariales que integran la Confederación de la Producción y del Comercio.

El Sistema de Cajas de Compensación, al que inicialmente podían afiliarse sólo los trabajadores manuales, se constituye en una de las primeras experiencias en la administración privada de prestaciones de seguridad social, en una época en que prevalecía el estatismo en la mayor parte de las actividades nacionales. Características de este Sistema han sido la participación conjunta de los sectores empresariales y laborales en los directorios de las respectivas Cajas y el derecho de éstos últimos para optar entre un régimen administrado por el Estado, representado principalmente por el Servicio de Seguro Social, y uno gestionado por el sector privado a través de estas Cajas de Compensación.

---

<sup>1</sup> Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social, (CIEDESS) LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR "Ambito de acción" [en línea] Santiago, Chile.

[https://www.ciedess.cl/601/articles-552\\_archivo\\_01.pdf](https://www.ciedess.cl/601/articles-552_archivo_01.pdf) [consulta: 22/10/2019]

CIEDESS: es una corporación de derecho privado sin fines de lucro, creada con la misión de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento del sistema de seguridad social en Chile. Sitio web: <http://www.ciedess.cl/601/w3-channel.html>, Santiago, Chile. Consulta: 9/07/2020

A partir del año 1959, la Ley N° 13.305 faculta a las Cajas de Compensación para otorgar beneficios sociales adicionales a la asignación familiar, utilizando para su financiamiento los recursos provenientes de economías que logran en los gastos de administración autorizados.

En 1973, se publica el Decreto Ley N° 97 que crea el Sistema Único de Prestaciones Familiares, iniciativa legal que uniforma el valor de la asignación familiar para todos los trabajadores del país y centraliza los recursos financieros de las distintas instituciones que administraban este régimen en un Fondo Nacional controlado por el Estado. A consecuencia de ello, las Cajas de Compensación debieron transformar sustancialmente sus esquemas de prestaciones y de servicios, con el objeto de obtener los recursos que dejaron de percibir a raíz de esta reforma, siendo una de esas transformaciones la implantación de un régimen de crédito social.

En 1976, mediante la dictación del Decreto Ley N° 1.596, se extiende la cobertura del Sistema, incorporándose como beneficiarios a todos los trabajadores de las empresas adherentes, sean obreros o empleados, terminándose además con la sectorización por actividad económica para afiliarse a él.

En 1977, se publica el Decreto Ley N° 2.062 que faculta a las Cajas de Compensación para asumir la administración de los Subsidios por Incapacidad Laboral y de Cesantía, como, asimismo, de otras prestaciones previsionales, con excepción de las pensiones.

En 1978, se publica el D.F.L. N° 42 que aprueba el primer Estatuto General de las Cajas de Compensación, refundiendo en un solo texto las diversas disposiciones legales dictadas a la fecha sobre el Sistema.

En el artículo 1 del DFL antes mencionado, resultaba bastante claro, respecto del fin que perseguían las cajas de compensación, el cual transcribo a continuación:

Artículo 1°.- Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en adelante Cajas de Compensación, entidades de previsión social, son personas jurídicas de derecho privado, sin finalidad de lucro, regidas por las normas contenidas en este Estatuto y sus reglamentos y en sus propios estatutos, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social.

Desde el primer momento, se puso énfasis en el carácter social que persiguen estas entidades.

Incluso a lo largo del articulado del DFL, deja de manifiesto una suerte de “privilegio” de la que se encontraba dotada la Caja de Compensación, al encontrarse exenta de todo impuesto las rentas que estas percibían, y también, por considerar sus bienes como “inembargables”.

Este estatuto tuvo vigencia hasta septiembre de 1989, oportunidad en que mediante la publicación de la Ley N° 18.833 se estableció uno nuevo que, entre otros aspectos, liberalizó el mercado de estas entidades; amplió la estructura de beneficios y servicios; simplificó los procesos de afiliación y desafiliación de empresas, acentuando la competencia; y, flexibilizó los requisitos para



conformar y elegir a los Directorios, con lo que se reforzó el carácter autónomo y privado de las Cajas.

La participación de privados en la dirección de las Cajas de Compensación facilitó el desarrollo de acciones que, en su momento, representaron modelos de innovación y modernización en la seguridad social. Una de estas iniciativas y la de mayor significación, fue la instauración de un régimen de crédito social, en el que se hizo prevalecer la responsabilidad del trabajador para satisfacer sus propias necesidades por sobre el paternalismo que caracterizaba a las prestaciones sociales de ese entonces. Este beneficio, además de los recursos financieros requeridos, implicaba mantener importantes volúmenes de registros e información actualizada, lo que obligó tempranamente a las Cajas a incorporar tecnología computacional avanzada.

Otra de las iniciativas impulsadas con el objeto de allegar recursos para su financiamiento, es la prestación de servicios, a través de la cual las Cajas de Compensación desarrollan actividades de recaudación de cotizaciones, digitación de datos, procesamiento de información, pago de pensiones y emisión de órdenes de atención médica, tanto a las instituciones del antiguo como del nuevo régimen previsional.

Así, en la medida en que los sistemas privados creados a partir de 1981 se consolidan, las Cajas continúan ampliando su marco de acción, a través de nuevos proyectos destinados a proporcionar a sus afiliados mejores beneficios. En efecto, como ejemplo de importancia se puede citar el impulso dado por

estas instituciones al régimen de prestaciones complementarias, mediante el cual se crean sistemas de prestaciones en que grupos de trabajadores optan por beneficios acordes a sus necesidades, definiéndose su financiamiento a través de aportes directos de trabajadores, de empleadores o de ambos. Asimismo, y de reciente data, es el proyecto de administración de cuentas de ahorro para la vivienda que, en 1995, con la promulgación de la ley del leasing habitacional, permitió a los trabajadores acceder a mecanismos de ahorro para fines habitacionales en condiciones ventajosas. Esta última iniciativa abrió para el Sistema un frente de competencia distinto al que les era habitual, como es el sector bancario y financiero. Por último, la publicación de la Ley N° 19.539, de 1998, facultó la afiliación de pensionados a las Cajas, hecho que permite a los trabajadores que se han acogido a retiro, seguir disfrutando de los beneficios que gozaban en su vida activa.

Ahora bien, una vez que ya conceptualizamos y definimos lo que es una Caja de Compensación, debemos entrar a analizar el título de esta investigación y me refiero particularmente a la desnaturalización del fin social que habría motivado la creación de estas entidades.

Como ya se mencionó precedentemente, las Cajas de compensación del listado de prestaciones que otorgan, una de las principales es el crédito de carácter social, entonces argumentan que lo son, porque, tienen una tasa de interés universal que no discrimina por riesgo, y porque, además, los

excedentes de los créditos son reinvertidos en beneficios sociales para los afiliados.

Pero hoy en día, existen algunos detractores de estas, y esto se refleja en el sentir ciudadano, principalmente “los consumidores”. Algunos sostienen que se aprovechan de la ignorancia que existe a su alrededor para llevar a cabo prácticas irregulares que, a veces, incluso son comportamientos poco éticos, e incluso ilegales, ya que sería la única forma de mantenerse como actores atractivos dentro de un mercado financiero cada vez más competitivo.

#### **4 ¿QUÉ SON LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?**

En virtud de lo dispuesto en la Ley N° 18.833, define a las Cajas de Compensación de la siguiente forma:

En el artículo 1 de la mentada ley, señala lo siguiente:

Artículo 1°. - Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, en adelante Cajas de Compensación, entidades de previsión social, son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social; se regirán por esta ley, sus reglamentos, sus respectivos estatutos y supletoriamente por las disposiciones del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

La duración de las Cajas de Compensación no estará sujeta a plazo.

Lo primero que menciona el artículo 1, es bastante claro en poner énfasis en el carácter de “social” que persiguen las Cajas de Compensación, asociado

a su consigna “sin fines de lucro”, que son las características que motivaron la presente AFET.

Luego, en el artículo 2, limita su responsabilidad, puesto que, el Estado se hace cargo de forma subsidiaria de las obligaciones que prestan las Cajas de Compensación, respecto de los regímenes del art 19 N° 2 de la ley, prestaciones que analizaremos más adelante.

Ahora bien, siguiendo la cronología de artículos, inmediatamente en el artículo 3, menciona un aspecto sumamente importante, “La Fiscalización”.

Las cajas de Compensación se encuentran sometidas a la fiscalización que ejerza la Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que tenga la Contraloría General de la República.

Artículo 2 °.- El Estado será subsidiariamente responsable de las obligaciones que las Cajas de Compensación contraigan con sus afiliados como consecuencia de la administración de los regímenes a que se refiere el N° 2 del artículo 19 de esta ley.

Artículo 3°.- 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.

Sin perjuicio de lo anterior, además de encontrarse sometidas a la fiscalización de los entes antes señalados, también se encuentran bajo la lupa del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), quien es la entidad encargada de fiscalizar las relaciones entre los proveedores y consumidores, así lo establece la Ley N° 19.496 en su artículo 58 que dispone lo siguiente:

El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Sumado a ello, el 28 de noviembre del año 2011, se promulga la Ley N° 20.555, que viene a modificar la Ley N°19.496, fortaleciendo las facultades del SERNAC, creando lo que conocemos hoy en día como el SERNAC financiero.

#### **4.1 ¿Cómo se constituyen las Cajas de Compensación?**

Se constituyen por decreto supremo expedido del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que concede personalidad jurídica y aprueba sus estatutos, dictado previo informe de la Superintendencia de Seguridad Social<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> BIBLIOTECA DE CONGRESO NACIONAL: Ley N°18.833 "ESTABLECE UN NUEVO ESTATUTO GENERAL PARA LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR (C.C.A.F.), SUSTITUTIVO DEL ACTUAL CONTENIDO EN EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 42, DE 1978, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL. Artículo 3 ley 18.833, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Santiago, Chile, Septiembre 1989.

A su constitución pueden concurrir empresas privadas, y cualquiera otra entidad empleadora del sector público, siempre que cumplan con el capital mínimo para exigido por la ley, de cuatro mil unidades de fomento.

#### 4.2 ¿Cómo se financian?

La ley reconoce las siguientes fuentes de financiamiento:

- Cotización de 0,6% de las remuneraciones imponibles de los trabajadores no afiliados a una Institución de Salud Previsional, destinado al financiamiento del régimen de subsidios por incapacidad laboral;

- Comisiones con cargo a los fondos financieros de las prestaciones que administren, cuyos montos son calculados por la Superintendencia para cada Caja de Compensación en relación a cada tipo de prestación, considerando el número de prestaciones pagadas, el de trabajadores afiliados y el promedio de trabajadores de las empresas afiliadas; y

- El **Fondo Social**, constituido por las Cajas de Compensación, formado por los siguientes recursos: comisiones, reajustes e intereses de los capitales dados en préstamos, rentas de inversiones, multas, intereses penales, productos de venta de bienes y servicios, donaciones, herencias, legados, entre otros. Este fondo está destinado a financiar los regímenes de prestaciones de crédito social y de prestaciones adicionales, a adquirir bienes para el funcionamiento de la Caja de Compensación y al financiamiento de los gastos administrativos de ésta.

### **4.3 Beneficiarios del sistema.** <sup>3</sup>

Son beneficiarios todas aquellas personas o instituciones que están afectas al Sistema y que tienen derecho a percibir el beneficio de la asignación familiar por las cargas, las que se denominan causantes.

Los beneficiarios son los siguientes:

1) Todos los trabajadores dependientes de los sectores público y privado;

2) Los trabajadores independientes afiliados a un régimen de previsión que al 1 de enero de 1974 contemplaba a su favor y entre sus beneficios la asignación familiar;

3) Los trabajadores señalados en los números anteriores que se hallen en goce de subsidio de cualquier naturaleza;

4) Los trabajadores señalados en los Nos 1 y 2 que se hallen en goce de pensiones de cualquier régimen previsional, aun cuando en el respectivo régimen no hubieren tenido derecho al beneficio;

5) Los beneficiarios de pensión de viudez y la madre de los hijos naturales del trabajador o pensionado en goce de pensión especial a que se refiere el artículo 5º del D.L. Nº 3.500, de 1980, y aquella establecida en el artículo 45 de la Ley Nº 16.744;

---

<sup>3</sup>HUMERES HÉCTOR, Profesor y abogado Laboralista U. de Chile. Texto Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Tomo III (2010), Capítulo: Las Cajas De Compensación De Asignación Familiar. Pág 374-376, Santiago Chile. 2010.

6) Las instituciones del Estado o reconocidas por el Supremo Gobierno que tengan a su cargo la crianza y mantención de niños huérfanos o abandonados y de inválidos;

7) Los trabajadores cesantes que tengan derecho a las prestaciones del Fondo de Cesantía Solidario y que al momento de quedar cesantes percibían asignaciones familiares en calidad de beneficiarios, tendrán derecho a seguir impetrando este beneficio por los mismos montos que estaban percibiendo a la fecha de su despido, mientras se encuentren percibiendo giros mensuales en conformidad a la ley sobre Seguro de Desempleo.

## **5 ¿CUÁLES SON LAS PRESTACIONES Y/O CONTINGENCIAS PROTEGIDAS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?**

Conforme al objeto definido por ley, las Cajas de Compensación administran distintos regímenes de prestaciones. A saber: **a) prestaciones legales; b) prestaciones de bienestar social y adicionales c) prestaciones complementarias.**

Entre otras facultades específicas, les corresponde la administración de diversos regímenes de prestaciones. Entre éstos se encuentran las prestaciones especiales que comprenden los regímenes de prestaciones adicionales, complementarias y de crédito social. El primero satisface necesidades causadas por hechos tales como matrimonio, nacimiento o escolaridad; y por actividades de carácter cultural, deportivo, recreativo, artístico



o de asistencia social y que en la práctica se traduce en asignaciones en dinero, en especie y servicios.

De manera especial se desarrollan los regímenes de prestaciones especiales que la ley faculta otorgar a estas entidades, como son los de prestaciones adicionales, complementarias y de créditos sociales.

### **5.1 Régimen de prestaciones legales**

Basado en el principio de subsidiaridad el legislador las facultó para administrar por cuenta del Estado los regímenes previsionales de Asignación Familiar, Subsidio por Incapacidad Laboral Temporal por invalidez o enfermedad común de sus afiliados cotizantes en FONASA, Subsidio por Reposo Maternal de afiliados cotizantes de FONASA, Subsidio de Cesantía del D.F.L. N°150, de 1981 del M. del T. y P.S. <sup>4</sup>

### **5.2 Régimen de prestaciones adicionales**

El régimen de prestaciones adicionales es facultativo para las Cajas de Compensación, esto es, pueden o no establecerlo, y lo otorgarán de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias: este régimen de prestaciones adicionales se basa en la solidaridad, ya que las prestaciones se otorgan ya sea en dinero, en especie, en servicio, gratuitas u onerosas, causados por estados de necesidad derivados de hechos, actividades o de asistencia social deben ser

---

<sup>4</sup> SUSESO, Dictamen N° 31965, Generalidades sobre las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (en la jurisprudencia) [ En línea]( <https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html>) 4 de julio de 2006 Santiago. Fecha de Consulta, Diciembre 2019.

otorgadas cumpliendo los mismos requisitos, selección y prioridades, en iguales términos para la satisfacción de necesidades que no estén cubiertas por otras prestaciones que administren las Cajas.<sup>5</sup>

El Reglamento del régimen sobre prestaciones adicionales, que la ley faculta administrar a las Cajas de Compensación, permite a estas entidades otorgar a sus afiliados y sus causantes de asignación familiar prestaciones para la satisfacción de necesidades “que no estén cubiertas por otras prestaciones que administren las Cajas y que sean causadas por hechos tales como matrimonio, nacimiento o escolaridad; por actividades de carácter cultural, deportivo, recreativo, artístico o de asistencia social, o por otros hechos o actividades de análoga naturaleza a los expresados”<sup>6</sup>.

Las prestaciones de este régimen pueden ser en dinero, en especie y en servicio. Las primeras consisten en donaciones periódicas y no sujetas a restitución; las segundas, así como las prestaciones en servicio, pueden ser gratuitas u onerosas. De ser onerosas, el valor de la especie o del servicio no puede exceder de su costo y su valor puede ser pagado mediante préstamos otorgados en conformidad al régimen de prestaciones de crédito social<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> [Dictamen 033820](https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html), de 27 de agosto de 2004, SUSESO [en línea]. <https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html>

<sup>6</sup> Artículo 3º del reglamento del Régimen de Prestaciones Adicionales de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, dictado por Decreto N° 94 de 1979 de la Subsecretaría del Previsión Social. Disponible en línea: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) Abril, 2014

<sup>7</sup> Artículo 3º del reglamento del Régimen de Prestaciones Adicionales de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, dictado por Decreto N° 94 de 1979 de la Subsecretaría del Previsión Social. Disponible en línea: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) Abril, 2014

Por último, pueden ser beneficiarios de este tipo de prestaciones los trabajadores afiliados a una Caja de y sus cargas de asignación familiar.

Bajo este régimen de prestaciones las Cajas de Compensación otorgan diversas asignaciones destinadas a cubrir una serie de eventos, como matrimonio, nacimiento, matrícula de estudios, fallecimiento y aniversario, entre otras.

Asimismo, este régimen comprende beneficios de atención en salud, tanto de prevención como curación, becas de estudios y otras prestaciones educacionales, y prestaciones jurídicas, entre otras.

El otorgamiento de estas prestaciones, sean otorgadas en dinero, especie o servicio, han supuesto que las Cajas de Compensación celebren múltiples alianzas y convenios con proveedores o prestadores de dichos beneficios, como centros de salud y centros educacionales.

### **5.3 Régimen de prestaciones complementarias**

Las Cajas de Compensación podrán establecer regímenes de prestaciones complementarias que no estén contemplados en los otros regímenes que administren. Estos regímenes complementarios serán de adscripción voluntaria y se establecerán por medio de convenios con los empleadores afiliados, con

los sindicatos a que pertenezcan los trabajadores afiliados o con éstos en forma directa.<sup>8</sup>

Otro régimen de prestaciones especiales es el régimen de prestaciones complementarias, que se caracteriza por ser de adscripción voluntaria y establecida por medio de convenios con empleadores afiliados, con sindicatos o directamente con los trabajadores<sup>9</sup>.

Algunos de los beneficios complementarios ofrecidos por las CCAF pueden ser seguros médicos o descuentos en tiendas comerciales, servicios y farmacias.

A diferencia de los otros dos regímenes, éste no reconoce regulación administrativa.

#### **5.4 Régimen de prestaciones de crédito social**

El régimen sobre prestaciones de crédito social -como se denomina al sistema de préstamos que otorgan las Cajas de Compensación- está normado por la Ley N°18.833 y por el Decreto N° 91 de 1979 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija el reglamento del régimen de prestaciones de crédito

---

<sup>8</sup> Boletín SUSESO n° 4 de 2016, Generalidades sobre las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (en la jurisprudencia) sitio web <https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html>, fecha de consulta: diciembre 2019.

<sup>9</sup> Artículo 23 de la Ley N° 18.833. ESTABLECE UN NUEVO ESTATUTO GENERAL PARA LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR (C.C.A.F.), SUSTITUTIVO DEL ACTUAL CONTENIDO EN EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 42, DE 1978, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL. Artículo 3 ley 18.833, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Santiago, Chile, Septiembre 1989.

social<sup>10</sup>. Además, le son aplicables las normas de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en virtud de las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.555, conocida como Sernac Financiero. Por último, en cuanto a las condiciones financieras, le son aplicables las normas de la Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

## **6 CAJAS DE COMPENSACION: ALGUNAS DE SUS PRESTACIONES: SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS.**

### **6.1 Prestaciones legales**

El Estado les traspasa recursos, delegando en las CCAF la administración de una parte de los fondos de la seguridad social.

Tienen la responsabilidad de pagar a los trabajadores los siguientes beneficios: asignación familiar, subsidios por incapacidad común y subsidio por incapacidad laboral temporal, a través las licencias médicas, y el pago del prenatal y postnatal, además de licencias por enfermedad grave de niño menor de un año y el subsidio de cesantía.

#### **6.1.1 Asignación familiar**

Es un subsidio estatal que consiste en una suma de dinero por cada carga familiar que un trabajador dependiente, pensionado o algunos trabajadores independientes, acredite. Es otorgada por el empleador a los trabajadores a

---

<sup>10</sup> DECRETO SUPREMO N°91" APRUEBA REGLAMENTO DEL REGIMEN DE PRESTACIONES DE CREDITO SOCIAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR" Ministerio del Trabajo y Previsión Social Enero 1979, Santiago. Fecha de consulta: diciembre 2019.

través del Instituto de Previsión Social (IPS) o una caja de compensación, según corresponda.<sup>11</sup>

### **¿Dónde se solicita la asignación familiar?**

- Caja de Compensación.
- Instituto de Previsión Social, IPS (Ex INP).
- Repartición del sector público en que se desempeña el beneficiario.
- Mutualidades, tratándose de pensionados de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Administradora de fondos o compañía de seguros, respecto de los pensionados del Decreto Ley 3.500, de 1980.
- Trabajador, siempre que se cumplan ciertos requisitos mínimos de afiliación y cotización.

#### **6.1.2 Subsidio por incapacidad laboral**

Es un beneficio en dinero que tiene por finalidad cubrir la contingencia o estado de necesidad que se le genera a un trabajador o trabajadora por la suspensión transitoria de la capacidad de trabajo, originada por enfermedad o accidente común, que reemplaza a la remuneración o renta del trabajador, siempre que se cumplan ciertos requisitos mínimos de afiliación y cotización.

---

<sup>11</sup> BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL: Guía legal sobre: Asignación familiar Explica qué es y quiénes pueden postular a este beneficio social. Sitio web [<https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/asignacion-familiar>] Fecha de consulta: julio 2020.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) respecto de sus afiliados no afiliados a ISAPRE, con la sola excepción de la autorización de las licencias médicas que dan origen a los subsidios, función que le compete a las COMPIN.

### **6.1.3 Subsidio por incapacidad laboral temporal**

Es un derecho de todos los trabajadores dependientes o independientes protegidos por el Seguro de la Ley N° 16.744.

Reemplaza sus remuneraciones o rentas, durante un reposo médico ocasionado por un accidente del trabajo o del trayecto, o una enfermedad profesional, hasta su reintegro a sus laborales habituales.

### **6.1.4 Subsidio maternal postnatal**

Beneficio en dinero que se paga en reemplazo de la remuneración a las trabajadoras por 12 semanas (84 días) después del parto. Permite la recuperación de la mujer trabajadora y la protección de la salud del recién nacido.<sup>12</sup>

### **6.1.5 Subsidio de Cesantía**

Se encuentra consagrado en el DFL 150 publicado en marzo de 1982. Consiste en un apoyo económico mensual al cual pueden acceder los trabajadores dependientes del sector público o privado que hayan perdido su

---

<sup>12</sup> SUSESO: Guía de Seguridad Social, "Subsidio maternal postnatal". Sitio web <https://www.suseso.cl/606/w3-propertyvalue-638.html> fecha de consulta: 8 de julio del 2020

trabajo por causas ajenas a su voluntad, con excepción de aquellos trabajadores del sector privado que están afectos al seguro de cesantía.

En el mismo DFL, nos menciona quienes son las entidades encargadas de administrar la prestación:

Artículo 27°.- Participarán en la administración del Sistema las Cajas de Previsión, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744, las instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, y las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros a que se refiere el decreto ley N° 3.500, de 1980.<sup>13</sup>

El afiliado que se encuentre sin trabajo, tendrá derecho a cobrar su subsidio de cesantía hasta los 360 días sin trabajo.

## **6.2 Prestaciones de bienestar social y adicionales**

Las Cajas también entregan a sus afiliados préstamos en dinero hasta por un plazo de 84 meses, definidos como créditos sociales, y prestaciones adicionales de bienestar social, tales como bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento o escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y el uso de centros vacacionales o recreacionales.

---

<sup>13</sup> DIRECCIÓN DEL TRABAJO: ¿Cuál es el procedimiento para el pago de la asignación familiar si se tiene varios empleadores en el mes. *Sitio web* <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-95268.html> . Fecha de consulta: julio, 2020.



### **6.2.1 Subsidio fallecimiento**

Con el objetivo de asistir a la familia del Afiliado en el pago de parte de los gastos que se generen con ocasión de su fallecimiento, ofrecen este beneficio que consiste en una asignación en dinero.

Hoy, focalizan la entrega de estas asignaciones en dinero a quienes más lo necesitan, basándose en el régimen de tramos de Asignación Familiar. Estos tramos, los determina el Estado anualmente basándose en el ingreso percibido y las cargas acreditadas de cada trabajador.

#### **REQUISITOS Y DOCUMENTOS A PRESENTAR**

- El trabajador debe estar Afiliado a Caja al momento de su fallecimiento.
- Los beneficiarios deben ser cargas legales acreditadas, sea cónyuge o hijos.
- Presentar una solicitud acompañando el Certificado de Defunción (emitido por el Registro Civil) y Cédula de Identidad del beneficiario.
- Plazo de solicitud de 90 días, contados desde la fecha de fallecimiento.
- Los Trabajadores Afiliados deben pertenecer a los tramos A, B o C de Asignación Familiar.

Como se aprueban anualmente, pueden ser modificados durante el año.

### **6.2.2 Paquetes Recreacionales**

Las Cajas de Compensación, cuentan con una buena oferta recreacional, poseen centros recreacionales propios, además de Agencia de viajes.

Las Cajas, han desarrollado una amplia oferta turística que permite a sus afiliados tener acceso a condiciones preferentes en destinos, precios, instalaciones y servicios. Lo anterior, dentro del concepto de *turismo social*, el que dicha entidad considera como una oportunidad para mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través del buen uso del tiempo libre y del descanso.

En relación a lo anterior, procederemos a realizar una serie de observaciones respecto de este beneficio:

La primera ventaja: Los centros vacacionales y recreativos de las Cajas de Compensación sólo pueden ser utilizados por sus trabajadores y pensionados afiliados además de sus respectivos causantes de asignación familiar - habida cuenta de constituir parte del régimen de prestaciones adicionales que administra la Caja en beneficio de ellos.

Segunda ventaja: centros vacacionales, centros deportivos y centros recreacionales, agregando que cada uno de dichos centros cuenta con personal altamente calificado y los más altos estándares de confort y calidad, además de constituir un aporte para el medio ambiente y para el bienestar de sus afiliados, puesto que en ellos se mantienen cientos de hectáreas de áreas verdes en perfecto estado de conservación.

Tercera ventaja: los centros turísticos con que cuenta dicha entidad, son financiados con cargo al Fondo Social.

Cuarta ventaja: El descuento que se aplica al afiliado.

Al tratarse de una prestación adicional, es decir de un beneficio que viene a cubrir un estado de necesidad en materia de recreación, la Caja cobra a sus afiliados un valor considerablemente menor a lo que correspondería como tarifa publicada en un hotel de similares características y en un lugar semejante.

En vista de lo precedente, podemos advertir que se trata de un beneficio que presenta absolutas ventajas para el afiliado que quiera hacer uso del mismo, puesto que, le permite acceder a un tiempo de descanso y recreación a un costo menos elevado, disfrutando no solamente el, sino que, el beneficio se extiende a todo su grupo familiar, teniendo acceso a sitios exclusivos de recreación, tratándose, en consecuencia de un apoyo fundamental, al momento en que el trabajador decide hacer uso de su feriado legal, cumpliendo con su fin de carácter social.

### **6.2.3 El crédito social**

Como se señaló, corresponde a las Cajas de Compensación la administración de prestaciones de seguridad social, facultándolos la ley para administrar, entre otros beneficios, el régimen de prestaciones de crédito social<sup>14</sup>.

La adopción por parte de las Cajas de Compensación de un régimen de créditos sociales es una facultad de cada caja. Sin embargo, de establecer un régimen, este se regirá por las normas de la citada ley, por el reglamento del régimen de prestaciones de crédito social y por el régimen fijado por la caja,

---

<sup>14</sup> Artículo 19 de la Ley N° 18.833.

este último previamente autorizado por la Superintendencia de Seguridad Social.

- **Tipos y características de los créditos sociales**

El régimen de crédito consiste en otorgar a sus afiliados, sean trabajadores o pensionados, préstamos en dinero destinados a<sup>15</sup>:

El financiamiento de bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para la adquisición de viviendas, contingencias familiares, y otras necesidades de análoga naturaleza; o la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas, y al refinanciamiento de mutuos hipotecarios. Para estos efectos, las Cajas están facultadas para otorgar mutuos hipotecarios endosables<sup>16</sup>.

Los plazos máximos por los cuales se pueden otorgar los citados créditos son de cinco años para los primeros (ampliable sólo para el ítem educación hasta 15 años), y de cuarenta años para los segundos.

Lo adeudado por los trabajadores o pensionados a una Caja de Compensación por concepto de crédito social deberá deducirse -por expreso mandato legal- de la remuneración o pensión, según el caso. En efecto, el

---

<sup>15</sup> Artículo 21 de la Ley N° 18.833 y artículo 4° del Decreto N° 91 de 1979 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Disponible en la Base de Datos Legal de la Biblioteca del Congreso Nacional: [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (Abril, 2014). Fecha de consulta: julio 2020.

<sup>16</sup> En el otorgamiento y administración de mutuos hipotecarios endosables, las Cajas de Compensación se someten al Título V del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, siendo aplicables, en lo pertinente, las disposiciones contenidas en las leyes N° 19.439 y N° 19.514, debiendo registrarse en el registro especial que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros, encontrándose sometidos, para estos efectos, a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros.

artículo 22 de la Ley N° 18.833 dispone que para estos efectos las empresas afiliadas y las entidades pagadoras de pensión deberán deducir de la remuneración o pensión, en su caso, lo adeudado por el trabajador o pensionado por concepto de crédito social, remitiéndose para estos efectos a las normas de pago y cobro de cotizaciones previsionales.

En virtud de una modificación legal del año 2006, se establecieron normas especiales de extinción de las obligaciones derivadas de estos créditos, en cuya virtud, efectuada la deducción de la cuota en la remuneración o pensión, se entenderá extinguida la parte correspondiente de la deuda respecto del trabajador, sus avales y codeudores, aunque el empleador o la entidad pagadora de la pensión no hayan remitido la remesa a la correspondiente Caja de Compensación.

Como se señaló precedentemente, para el otorgamiento de estos créditos cada Caja de Compensación debe elaborar un reglamento interno que contenga disposiciones sobre las siguientes materias referentes a los créditos<sup>17</sup>:

- La necesidad o no de períodos mínimos de afiliación a la Caja y/o de permanencia en la empresa para su obtención;
- Sistemas de selección y prioridades para su otorgamiento;
- Capacidad económica del solicitante para su restitución;
- Plazos, períodos de gracia y cauciones.

---

<sup>17</sup> DECRETO N° 91 DE 1979, Artículo 6° del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Aprueba Reglamento del régimen de prestaciones de Crédito social de las cajas de Compensación de asignación familiar. Fecha de consulta: mayo 2020.

- Criterios para la fijación de las tasas de interés de acuerdo con los tipos de crédito; y
- Los seguros que correspondan conforme a los tipos de crédito.

Por último, cabe hacer presente que las prestaciones crediticias otorgadas de conformidad con lo expuesto precedentemente, son financiadas con cargo al Fondo Social de la correspondiente Caja de Compensación. Por esto, las Cajas deben confeccionar en el mes de diciembre de cada año, un programa de las prestaciones del régimen que otorgarán durante el año siguiente según las disponibilidades presupuestarias. Este programa puede ser modificado en el transcurso del correspondiente ejercicio presupuestario.

### **¿Cómo nació el Crédito Social?**

El régimen de crédito social comenzó a operar cuando recién se dictaron las primeras normas legales para modernizar el sistema financiero del país, teniendo como propósito el **permitir que los trabajadores dispusieran de fuentes de financiamiento permanentes, fundadas en el pago de tasas de interés reales positivas, en sustitución de los préstamos subsidiados que otorgaban las instituciones del antiguo sistema previsional y que constituyeron una de las causas de su desfinanciamiento.** El carácter social de este beneficio se centró, por tanto, en ampliar y facilitar el acceso de todos

los trabajadores pertenecientes al sistema de CCAF, sin discriminación alguna, a un nuevo sistema de crédito, que fuera orgánico, permanente e institucional.<sup>18</sup>

El crédito social fue impulsado teniendo presente que el endeudamiento en sí mismo no perjudica a las personas, sino que, por el contrario, les permite acceder a bienes de consumo que de otra forma no podrían adquirir -siempre y cuando dicho consumo se realice de forma responsable y evitando en todo momento llegar a una situación de insolvencia.

En lo que fiscalización de la entidad se refiere, las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la SUSESO. A diferencia de otros operadores financieros, quienes están sujetos a control por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, lo que claramente le otorga una ventaja.

Por otro lado, ni siquiera tienen la obligación de efectuar encajes bancarios ni mantener reservas, lo que supone un evidente riesgo para todo el sistema financiero chileno, por la cuantía de los recursos que tienen colocados en el mercado.

A su vez tampoco caucionan sus créditos sociales con garantías reales, como prenda o hipoteca. Por política institucional han auto-limitado su sistema de garantía a otros tipos de cauciones, más riesgosas, como la exigencia de avales o la autorización de descuento prestada por el trabajador respecto de sus indemnizaciones por término de contrato. Acto jurídico que muchas veces

---

<sup>18</sup> CIEDESS: Valor Que Agrega El Crédito Social De CCAF en Relación A Otras Instituciones De Crédito: N° Impacto de extender el descuento por planilla a otras instituciones N° 25 , Junio 2012 [sitio web] [https://www.ciedess.cl/601/articles-683\\_archivo\\_01.pdf](https://www.ciedess.cl/601/articles-683_archivo_01.pdf) fecha de consulta: diciembre 2019.

es revocado por el propio trabajador en el finiquito, haciendo ilusoria la posibilidad de recuperación del crédito social en esa instancia.

La Dirección del trabajo se ha pronunciado sobre este último tipo de descuento en el dictamen 4316/0212 de 23.12.02<sup>19</sup>.

Para efectuar el descuento del finiquito del saldo del crédito social que pudiere adeudar el trabajador se requiere que se exprese nuevamente la voluntad de aceptar el descuento del saldo insoluto al momento de suscribirse el finiquito. En consecuencia, si un trabajador al término de la relación laboral mantiene vigente una deuda por crédito social con una Caja de Compensación de Asignación Familiar, para poder efectuarse el descuento de dicha deuda de las indemnizaciones que le pudieren corresponder por el término de su contrato de trabajo deberá, al momento de ratificar el finiquito, autorizar expresamente cualquier descuento destinado al pago de tales obligaciones crediticias.

La Dirección del Trabajo ha establecido que no existe impedimento legal para que las Cajas de Compensación pacten privadamente con los trabajadores beneficiarios del crédito social y sus avales, que sus empleadores podrán descontar de sus finiquitos con cargo a la indemnización por término del contrato de trabajo, los saldos insolutos del crédito social.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> DIRECCIÓN DEL TRABAJO. DICTAMEN ORD. N° 4316/212 23 diciembre 2002, sitio web <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-63578.html> [fecha de consulta: enero 2020].

<sup>20</sup> DIRECCIÓN DEL TRABAJO. *¿Puede descontarse de las indemnizaciones que se paguen en el finiquito el saldo insoluto del crédito social otorgado por una Caja de Compensación?*. Sitio web <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60617.html> [fecha de consulta: junio 2020]



Ahora bien, una ventaja que poseen: descontar, directamente de los salarios de los trabajadores, cuotas de pago de créditos (descuento por planilla), una facultad que hasta ahora sólo poseen las Cajas de Compensación.

Como observación, esta es solamente una facultad que tienen las entidades previsionales, pero que, si se extiende a la banca, cooperativas y al retail financiero podría generar una mayor competencia en el mercado del crédito, con la finalidad de incentivar menores tasas de interés, sobre todo en los segmentos más bajos.

Entonces, el descuento por planilla reduce el riesgo del crédito, obteniéndose una menor tasa de interés, lo que se vería potenciado por una mayor competencia en la industria.

Ventaja: diferencia de tasas de interés entre pensionados y trabajadores:

Cabe señalar que los pensionados, tienen muchos menos riesgos que los trabajadores. Y de alguna manera, el pensionado con menos ingreso estaba subvencionando a los trabajadores con más posibilidades.

Por eso se les permitió, por primera vez, la diferenciación de tasas entre trabajadores y pensionados, con una salvedad: que siempre se tiene que hacer y debe ser menor la de los pensionados. La circular N°2824 del año 2012 <sup>21</sup>y que modifica la circular N° 2658, emitida por la SUSESO, establece este "límite" protegiendo a los pensionados, y desde ahí, las circulares que se han dictado,

---

<sup>21</sup> SUSESO, Circular 2884, "Modifica instrucciones sobre el régimen de prestaciones de crédito 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. [en línea] <https://www.suseso.cl/612/w3-article-3711.html> 17 de abril 2012. Fecha de consulta. julio 2020



En relación al recuadro anterior, es necesario hacer unos alcances a la normativa del crédito social y su perfeccionamiento:<sup>23</sup>

### Perfeccionamiento de la normativa de crédito social

<b>Circular N° 2.824, de 2012</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regula límites de descuento máximo</li><li>• Forma de otorgar el crédito a los pensionados.</li><li>• Disminución del monto de la pensión líquida.</li><li>• Tasas de interés cobradas a pensionados.</li><li>• Información, educación y publicidad responsable.</li></ul>	<b>Circular N° 2.658, de 2010</b> <b>Circulares N°s 3.093 y 3.105, ambas de 2015</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguro de desgravamen</li><li>• Flexibiliza condiciones para que CCAF puedan otorgar soluciones al endeudamiento de pensionados en graves condiciones socioeconómicas y de salud</li></ul>	<b>Circular N° 3.175, vigencia enero 2016</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporó medidas tanto en la mitigación en la generación pagos en exceso como en su devolución</li><li>• La obligación de informar al afiliado que concurra a pagar por ventanilla una cuota de su crédito si es que está se envió a cobro o no, de manera de evitar un doble pago.</li></ul>
--	--	--

Hay que tomar en cuenta que: Se estableció que no se podía renegociar más de una vez en el año, porque, estas renegociaciones automáticamente hacían el crédito social “más caro”.

Ventaja: La ley les impide diferenciar la tasa por riesgo, sino sólo por plazo –a más cuotas, más alta tasa– y por monto.

<sup>23</sup> SERNAC, Ranking del Mercado Financiero Sub-mercado Cajas de Compensación Primer semestre 2016. Pág 19.[En línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118_archivo_01.pdf), Santiago, Chile. Fecha de consulta: septiembre 2019.

Ventaja: Son un beneficio en sí mismo, pero a la vez permiten que las cajas generen excedentes y que puedan ofrecer más y mejores beneficios para sus mismos afiliados.

Ventaja: Interés Aplicable.

- **Tasas De Interés Crédito Social**

**¿Qué es la tasa de interés?**

Es el porcentaje que el deudor debe pagar adicionalmente a la reposición del capital o dinero prestado, por el uso del dinero. Los seguros, impuestos y gastos notariales no se incorporan dentro de este porcentaje.

En general la tasa de interés considera los gastos administrativos, el costo de obtener los fondos, el spread, entre otros.

En el caso de los créditos sociales, la tasa de interés solo se puede diferenciar por monto, plazo de restitución y tipo de afiliado, siempre que en iguales condiciones, la tasa de interés aplicada a afiliados pensionados, sea menor o igual a la aplicada a afiliados trabajadores.

**¿Qué es la tasa de interés máxima convencional (TMC)?**

Es la tasa máxima que pueden utilizar las instituciones que otorgan créditos, y se determina mensualmente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben cobrar tasas de interés similares a la tasa de interés corriente (promedio ponderado de las operaciones de crédito).

**Mejoras en el otorgamiento del crédito social: ¿Qué medidas se podrían tomar al respecto?**

- Firma ante Notario: Algunas alternativas que podrían ser planteadas serían la obligatoriedad de las Cajas de Compensación de concurrir ante un Notario Público al momento de firmar este tipo de créditos, para así crear una barrera más de fiscalización ante el hecho de contraer estas deudas.

- Aumentar el Tope Etario: El tope etario también podría ser una buena medida, ya que en nuestro país los Adultos Mayores son considerados desde los 60 años, en los cuales todavía la mayoría sigue en actividad laboral activa. Al colocar un tope, se lograría restringir los años de endeudamiento posterior y la cantidad de dinero que sería prestado, de manera de que sea una deuda solvente.

Otro punto es aquel que tiene que ver con los intereses impuestos a los créditos entregados, para los hipotecarios varia en torno al 5%, mientras que para los de consumo es casi del 3%, se podría proponer fijar una tasa solidaria no mayor al 1% para ambos créditos, de manera de alejar los cobros abusivos de estas entidades.

Haciendo el ejercicio de simulación de crédito, de \$1.000.000 a 12 meses, en las distintas opciones que existen en el mercado financiero, nos encontramos con lo siguiente:

**Banco Santander:**<sup>24</sup>

**RESULTADO DE LA SIMULACIÓN**  
Solicitud realizada en base a simulación, no constituye una aprobación formal, por lo tanto es sólo referencial.

Características del Crédito:

Valor cuota:	\$99.173
Tasa Interés Mensual:	2,25% (27,00% Anual)
Monto Solicitado :	\$1.000.000
Monto Bruto del Crédito <sup>(1)</sup> :	\$1.030.363
Plazo del Crédito:	12 meses
Costo Total del Crédito:	\$1.190.076

GASTOS	Valor Total	SEGUROS VOLUNTARIOS	Valor Mensual <sup>(2)</sup>	Valor Total
Notario:	\$3.000	Desgravamen Capital Fijo:	\$895	\$10.743
Impuestos:	\$0	Cesantía:	\$1.824	\$21.887
Total:	\$3.000	Total:	\$2.719	\$32.630

CARGA ANUAL EQUIVALENTE: 33,41%

<sup>24</sup> SANTANDER banco  
[https://www.santander.cl/simuladores/personas/credito\\_personal/simulador.asp?utm\\_source=Google&utm\\_medium=Search\\_CPC&utm\\_campaign=Santander\\_CreditoConsumo\\_Search\\_Generico&gclid=EAIaIQobChMIk-F29S26gIVEAyRCh1xIwvjEAAYAiAAEgJv\\_fD\\_BwE-](https://www.santander.cl/simuladores/personas/credito_personal/simulador.asp?utm_source=Google&utm_medium=Search_CPC&utm_campaign=Santander_CreditoConsumo_Search_Generico&gclid=EAIaIQobChMIk-F29S26gIVEAyRCh1xIwvjEAAYAiAAEgJv_fD_BwE-). Fecha de Consulta: 24 de junio del 2020.

**Banco de Chile:**<sup>25</sup> Se simulan las mismas condiciones señaladas en el crédito solicitado anteriormente, y arroja una Carga Anual Equivalente a 32,64%. A diferencia del Banco Santander, que es de 27,00%.

Ingresar datos para simular crédito:

- Ingresar Monto: \$1.000.000
- Ingresar N° de Cuotas: 12
- Fecha Primer Pago: 24/07/2020

Agregar meses de no pago

\* El cálculo de la cuota incluirá Seguro de Desgravamen.

**Simular Crédito**

---

**3 Datos del Crédito**

	Crédito de Consumo \$ 1.000.000	Cuota Mensual \$ 98.794	Plazo del Crédito 12	Tasa del Crédito 2,27%
<b>Monto Solicitado</b>	\$ 1.000.000	Tasa de Interés mensual Internet	2,27% (27,24% anual)	<b>Seguros Asociados</b>
(*) Seguros	\$ 24.356	Fecha Primer Pago	24/07/2020	✓ Seguro de Desgravamen (Voluntario)
Impuestos	\$ 0	Meses de No Pago	-	✓ Seguro de Cesantía Involuntaria o Incapacidad Temporal (Opcional)
Gastos Notariales	\$ 1.556	Costo Total del Crédito	\$ 1.185.525	<a href="#">Modificar Seguros &gt;</a>
<b>Monto del Crédito</b>	\$ 1.025.916	Carga Anual Equivalente (CAE)	32,64%	

**Caja de Compensación La Araucana:** En el caso de esta Caja, simulamos las mismas condiciones, incluyendo ambos seguros, el de Desgravamen y el de Cesantía. Ahora bien, distinguimos entre Afiliado Trabajador vs. Pensionado. El resultado es el siguiente: <sup>26</sup>

<sup>25</sup> BANCO DE CHILE "simulador de crédito". <https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/personas/portal/simuladores> [En línea], consultado 5 de julio 2020.

<sup>26</sup> La Araucana. Caja de Compensación "Simulador Crédito" Consultado el 5 de julio 2020 Sitio web[<https://www.laaraucana.cl/simulador-credito/>]

Fecha y hora de simulación  
05/07/2020 | 14:07

RUT	18.020.050-9	IMPUESTOS	\$0
SUCURSAL	Providencia	GASTO NOTARIAL	\$1.667
TIPO DE AFILIADO	Trabajador	VALOR CUOTA MENSUAL	\$106.458
Nº DE CUOTAS	12	TASA INTERÉS MENSUAL	2,84%
INCLUYE SEGURO DE CESANTÍA	SI	PAGO PRIMERA CUOTA	31/08/2020
INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN	SI	CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE)	41,19%
MONTO	\$1.000.000	COSTO TOTAL DEL CRÉDITO (CTC)	\$1.277.492

### Simulador de crédito La Araucana Pensionado: <sup>27</sup>

Fecha y hora de simulación  
05/07/2020 | 14:08

RUT	18.020.050-9	IMPUESTOS	\$0
SUCURSAL	Providencia	GASTO NOTARIAL	\$1.667
TIPO DE AFILIADO	Pensionado	VALOR CUOTA MENSUAL	\$97.963
Nº DE CUOTAS	12	TASA INTERÉS MENSUAL	1,67%
INCLUYE SEGURO DE CESANTÍA	No	PAGO PRIMERA CUOTA	30/09/2020
INCLUYE SEGURO DE DESGRAVAMEN	SI	CARGA ANUAL EQUIVALENTE (CAE)	23,45%
MONTO	\$1.000.000	COSTO TOTAL DEL CRÉDITO (CTC)	\$1.175.553

Podemos observar que el CAE, cuando se trata de un trabajador, corresponde a 41,19%, mientras que cuando se trata de un crédito solicitado por un pensionado, esta cifra desciende a un 23,45%, tomando en consideración la calidad del solicitante.

<sup>27</sup> LA ARAUCANA, Caja de Compensación: simulador de crédito. [en línea <https://www.laaraucana.cl/simulador-credito/>]. consultado el 5 de julio 2020.



**Caja de Compensación Los Héroes:** Crédito Social solicitado por un trabajador, versus, crédito social solicitado por un Pensionado. <sup>28</sup>

The screenshot shows the website header for 'LOS HEROES' with navigation buttons for 'TRABAJADOR', 'PENSIONADO', 'EMPRESA', and 'TU SUCURSAL VIRTUAL'. Below the header is a menu with options: 'Beneficios -', 'Crédito -', 'Seguros -', 'Salud -', 'Parques -', 'Educación -', 'Nosotros -', and 'Revista'. The main content area is titled 'Simular Crédito' and displays a list of credit details for a 'Crédito Social Trabajador'.

Tipo de Producto	: Crédito Social Trabajador
Detalle del Crédito	: <a href="#">descargar pdf</a>
Numero Cuotas	: 12
Cuota Mensual	: \$ 103.894
Tasa de Interés	: 2,69%
Monto Solicitado	: \$ 1.000.000
Impuestos	: \$ 0
Gastos Notariales	: \$ 800
Monto Bruto del Crédito	: \$ 1.000.800
<b>Seguros</b>	
Seguro Desgravamen	: \$ 21.012
Seguro Cesantía	: \$ 34.824
Costo total del crédito	: \$ 1.046.268
CAE	: 42,75%
Primer vencimiento	: 31/07/2020

<sup>28</sup> LOS HEROES; Caja de Compensación: Simulador Crédito [En línea] <https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/trabajadores/apoyo-financiero/simulador-credito>, fecha de consulta, Julio, 2020.

## Caja de Compensación Los Héroes: Simulador crédito Pensionado:<sup>29</sup>

### Simular Crédito

Tipo de Producto	: Crédito Social Pensionado
Detalle del Crédito	: <a href="#">descargar pdf</a>
Numero Cuotas	: 12
Cuota Mensual	: \$ 96.231
Tasa de Interés	: 1,59%
Monto Solicitado	: \$ 1.000.000
Impuestos	: \$ 0
Gastos Notariales	: \$ 800
Monto Bruto del Crédito	: \$ 1.000.800
<b>Seguros</b>	
Seguro Desgravamen	: \$ 26.064
Seguro Cesantía	: \$ 0
Costo total del crédito	: \$ 1.154.017
CAE	: 23,52%
Primer vencimiento	: 31/08/2020

[Solicitar](#) [Volver](#)

Cabe señalar que, a diferencia de los simuladores de las Cajas de Compensación, al momento de simular, no distingue si es que la persona que lo solicita es “Trabajador” o bien, es Pensionado, como si lo hacen las Cajas de Compensación en sus simuladores disponibles en la web.

En este punto, es importante señalar cual es el número de afiliados a las Cajas, distinguiendo entre afiliados que son trabajadores y los pensionados.

<sup>29</sup> LOS HÉROES Cajas de Compensación. Simulador de crédito [en línea] <https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/trabajadores/apoyo-financiero/simulador-credito>, fecha de consulta: 5 de Julio 2020.

## Dato Estadístico: Número De Afiliados<sup>30</sup>

NÚMERO DE EMPRESAS AFILIADAS A C.C.A.F.  
AÑO 2020

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
DE LOS ANDES	57.263	57.235	57.283	57.421									57.301
LA ARAUCANA	8.666	8.677	8.672	8.666									8.670
LOS HEROES	10.985	10.983	11.062	11.094									11.031
18 DE SEPTIEMBRE	10.044	9.985	9.910	9.843									9.946
<b>TOTAL</b>	<b>86.958</b>	<b>86.880</b>	<b>86.927</b>	<b>87.024</b>									<b>86.947</b>

NÚMERO DE TRABAJADORAS(ES) AFILIADAS(OS) A C.C.A.F.  
AÑO 2020

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
DE LOS ANDES	3.712.244	3.735.984	3.714.196	3.692.454									3.713.720
LA ARAUCANA	1.065.581	1.073.134	1.073.090	1.083.157									1.073.741
LOS HEROES	454.979	462.485	466.704	468.398									463.142
18 DE SEPTIEMBRE	293.096	293.499	291.165	287.837									291.399
<b>TOTAL</b>	<b>5.525.900</b>	<b>5.565.102</b>	<b>5.545.155</b>	<b>5.531.846</b>									<b>5.542.001</b>

NÚMERO DE PENSIONADAS(OS) AFILIADAS(OS) A C.C.A.F.  
AÑO 2020

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
DE LOS ANDES	421.788	420.859	420.480	420.294									420.855
LA ARAUCANA	239.471	238.531	238.301	238.020									238.581
LOS HEROES	657.305	658.167	660.303	662.586									659.590
18 DE SEPTIEMBRE	138.520	138.586	138.944	138.710									138.690
<b>TOTAL</b>	<b>1.457.084</b>	<b>1.456.143</b>	<b>1.458.028</b>	<b>1.459.610</b>									<b>1.457.716</b>

NÚMERO TOTAL DE AFILIADAS(OS) A C.C.A.F.  
AÑO 2020

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
DE LOS ANDES	4.134.032	4.156.843	4.134.676	4.112.748									4.134.575
LA ARAUCANA	1.305.052	1.311.665	1.311.391	1.321.177									1.312.321
LOS HEROES	1.112.284	1.120.652	1.127.007	1.130.984									1.122.732
18 DE SEPTIEMBRE	431.616	432.085	430.109	426.547									430.089
<b>TOTAL</b>	<b>6.982.984</b>	<b>7.021.245</b>	<b>7.003.183</b>	<b>6.991.456</b>									<b>6.999.717</b>

Estadísticamente, en el año 2019, en virtud de lo informado por la SUSESO, podemos advertir lo siguiente:

1. El promedio de afiliados general asciende a 5.516. 749
2. De eso promedio, 1.452.301 corresponde al número de pensionados afiliados
3. Cabe señalar que los pensionados, tienen muchos menos riesgos que los trabajadores. Y de alguna manera, el pensionado con menos ingreso estaba subvencionando a los trabajadores con más posibilidades.

<sup>30</sup> SUSESO: Excel: "Número de trabajadoras(es) afiliadas(os) a CCAF", junio 2020, sitio web: <https://www.suseso.cl/608/w3-article-19331.html> , fecha de consulta: 9 de julio 2020.

Por eso se les permitió, por primera vez, la diferenciación de tasas entre trabajadores y pensionados, con una salvedad: que siempre se tiene que hacer y debe ser menor la de los pensionados.

Esta es una de las medidas que se debieron tomar, atendido las circunstancias a las que se encuentran sometidos las personas de la tercera edad.

El número de pensionados afiliados a alguna CCAF corresponde a 1.452.301 personas en 2019 de acuerdo a información de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Según la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez 2013 del Servicio Nacional del Adulto Mayor, la principal fuente de endeudamiento de los adultos mayores es con las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).

En relación a lo anterior, en una entrevista dada al segmento de “Economía y Negocios” del Diario el Mercurio,<sup>31</sup> el señor Juan Cristóbal Marshall, presidente de las Cajas de Compensación, en ese entonces, comenta la importancia de la inclusión financiera como pilar de su estrategia de entrega de beneficios y servicios sociales.

Y primero, señala que el desafío de la industria es seguir ampliando y profundizando este rol, a su vez, comenta que la regulación debería progresivamente acompañar y promover este proceso.

---

<sup>31</sup> EL MERCURIO. Entrevista a Juan Cristóbal Marshall, de enero del 2019- Cuerpo B “Economía y Negocios” “Las Cajas cumplen un rol insustituible en la promoción de la inclusión financiera” <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=542964>) Enero 2019, Santiago, Chile. Fecha de Consulta:07/03/2020

Marshall plantea que las Cajas de Compensación cumplen un insustituible en la promoción de la inclusión financiera. Respecto al rol que juegan las Cajas de Compensación dentro del sistema financiero, se refiere a la importante oferta de productos que poseen estas entidades, los cuales son ofrecidos a un amplio espectro de la población, entre ellos la clase media y las familias de bajos recursos, que muchas veces en un sistema financiero de Banco propiamente tal, no podrían acceder a ellos.

Además y dado a que las Cajas de Compensación tienen sucursales a lo largo del país, hace que sea mucho más instantáneo y cercano un beneficio de estas características, abarcando todo Chile, todo esto le otorga a estas entidades un valor agregado.

También a raíz de las desafortunadas situaciones en que se han visto envueltas las Cajas de Compensación, Marshall se refiere a este punto, tomando como objetivo la “educación financiera” señalando que las Cajas han implementado de manera proactiva, distintos programas e iniciativas, tales como, talleres presenciales y cursos en línea que pasan a formar parte de los servicios ofrecidos a los usuarios de estas entidades sociales, lo que obviamente ayuda a que puedan tomar decisiones con la mayor información veraz y oportuna.

Cuando se le consulta, el por qué se le considera *crédito social*, Marshall responde<sup>32</sup> "Son varios elementos que le imprimen un carácter social al crédito que entregan las Cajas de Compensación, y que van desde el acceso y las condiciones de otorgamiento, hasta los segmentos a los que se orienta".

Y sostiene que, "Parte importante de los créditos otorgados por las Cajas son por montos pequeños que van a suplir las necesidades más urgentes de las familias. Para muchas de ellas la única alternativa serían préstamos de carácter informal. Cerca de la mitad de los créditos que se otorgan van a personas de menores ingresos, y en más del 60% de los casos los beneficiarios corresponden a mujeres".

Además comenta,<sup>33</sup> "Respecto de los usos, el 40% de los afiliados que accede a un crédito lo hace para solventar necesidades de salud y educación, y otro 20% lo hace para realizar mejoras en el hogar. Los créditos sociales les permiten también consolidar sus deudas y ordenar así su situación financiera".

#### ¿Qué diferencia a un crédito social de un crédito tradicional?

"Una diferencia significativa tiene que ver con las condiciones de universalidad y no discriminación en que se entregan los créditos sociales. A igual monto y plazo, los afiliados de las Cajas acceden a la misma tasa, sin

---

<sup>32</sup> DIARIO EL MERCURIO. Entrevista a Juan Cristóbal Marshall, de enero del 2019- Cuerpo B "Economía y Negocios" "Las Cajas cumplen un rol insustituible en la promoción de la inclusión financiera" [ en línea] <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=542964>) Fecha de Consulta:07/03/2020. Santiago, Chile.

<sup>33</sup> Ídem

distinción, incluso respecto de su carga financiera previa. Otra diferencia es la regulación a la que están afectos estos créditos, y que limita el porcentaje máximo que un afiliado de las Cajas puede pagar respecto de su remuneración, lo que promueve un endeudamiento responsable".

"Además, y algo que distingue al modelo de las Cajas como organizaciones sin fines de lucro, es que los excedentes que se generan no son repartidos como utilidades, sino que vuelven a los afiliados en forma de beneficios sociales".

Se le consulta al Señor Marshall **-¿Cómo pueden las Cajas promover la inclusión financiera más allá del crédito?**

"La oferta actual de las Cajas comprende una amplia gama de productos financieros que no se limita solo al crédito. Por ejemplo, hoy se distribuyen distintos tipos de microseguros que le otorgan mayor protección a las familias ante eventualidades o imprevistos. Ello se complementa con las distintas herramientas de educación financiera que las Cajas ponen a disposición de sus afiliados".

En ese entonces, señaló en la misma entrevista, cual era el principal rol que pretendían tener en nuestra social actual, argumentando que; "Nuestro desafío como industria es seguir fortaleciendo ese rol, para lo cual es importante ampliar las opciones de financiamiento de las Cajas. La visión es adoptar e implementar innovaciones que permitan que el ahorro, los seguros y los medios de pago sean accesibles a una mayor cantidad de personas, en base a

productos de bajo costo y atingentes a sus necesidades. Creemos que la regulación debiese progresivamente acompañar y promover este proceso".

#### **6.2.4 Hipoteca Revertida**

En atención a las cifras entregadas en los párrafos anteriores, me refiero a a la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez 2013 del Servicio Nacional del Adulto Mayor, que nos reveló que la principal fuente de endeudamiento de los adultos mayores es con las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), nace un proyecto a través de CIEDESS, que se denomina Hipoteca Revertida.<sup>34</sup>

En el año 2002, esta organización propuso este modelo, el cual consiste en: "Hacer líquido el valor de la vivienda mediante productos financieros que contribuyan a paliar uno de los grandes problemas socioeconómicos de la mayoría de países desarrollados: la satisfacción del incremento de las necesidades de renta durante los últimos años de la vida".

Si bien, se planteó en el año 2003, por la misma institución, (Ciedess) y la Caja de Compensación Los Andes, surgen ciertas dudas en cuanto a si funcionaria o no en nuestro país, y las principales razones por las que no sería viable son:

1. No existe un mecanismo para que los herederos den consentimiento a la hipoteca, por lo que, habría que crear uno.

---

<sup>34</sup> CIEDESS: "Hipoteca Revertida". Área de investigación y estudios. [en línea [http://www.ciedess.cl/601/articles-556\\_archivo\\_01.pdf](http://www.ciedess.cl/601/articles-556_archivo_01.pdf), Santiago, Chile, Noviembre 2012. Fecha de consulta: julio2020.



2. No existe una forma de asegurar que no se generen abusos en contra del segmento al que va dirigido (jubilados) para que obtengan un precio justo por sus viviendas.
3. Deterioro del bien, por el uso. Esto supone un problema menor en el caso de propiedades bien ubicadas y con gran terreno, en las que el comprador busca la plusvalía del sitio y no de la edificación. No pasa lo mismo con los departamentos, quienes solamente podrán ser destinados a un solo tipo de uso.
4. En caso que exista algún conflicto entre las partes, dará lugar a posibles nuevos litigios, lo que podría traer aparejado un colapso del sistema judicial civil

En ese entonces, se pronunciaron sobre este proyecto, quien presidía las Cajas de Compensación, Eusebio Pérez, "el sistema de hipotecas revertidas es una buena alternativa para Chile. Sin embargo, para que resulte exitoso se requiere un cambio cultural y la construcción de una institucionalidad que garantice que este mercado opere con transparencia: "La idea es que las personas que opten por transformar su vivienda en un instrumento de pensión lo hagan con parámetros de mercado, con información", dice Pérez.<sup>35</sup>

También, se pronunció, la ex superintendente de Seguridad Social y gerente general de Ciedess, María José Zaldívar, (ministra del Trabajo del

---

<sup>35</sup> CIEDESS: "Hipoteca revertida: el sistema anglosajón que miran en Chile para transformar la vivienda en una mejor pensión" [ en línea] <https://www.ciedess.cl/601/w3-article-540.html>. consultado 15 de julio 2020

Gobierno Actual). Señala que "El Estado debe establecer en una futura normativa la forma de asegurar los derechos de los pensionados y sus familias: "Hemos pensado en la necesidad de crear una figura similar al asesor previsional, el cual debería reunirse con el pensionado y con los potenciales herederos, a fin de informarles sobre los alcances de la operación y, en especial, de las condiciones para la recuperación de la vivienda y qué sucederá en el caso de que existan excedentes al momento de liquidar la propiedad".<sup>36</sup>En el último caso planteado podría darse si el pensionado fallece prematuramente, por ejemplo.

En opinión de Zaldivar, en caso que pudiese existir este sistema en nuestro país, las Cajas de Compensación cumplirían un rol primordial, para su funcionamiento, y menciona lo siguiente:

La operación y organización de la demanda de este tipo de servicios debería radicar en una institución de la seguridad sin fines de lucro: "Hemos pensado que las cajas de compensación cumplen con las condiciones, ya que tienen un contacto directo con los pensionados".

En julio del año 2015, la Cámara de Diputados aprobó una resolución por la que pedía al gobierno que estudiara la posibilidad de introducir en el sistema chileno la institución de la llamada "hipoteca inversa" (o también reversible o revertida), la cual, no prosperó.

---

<sup>36</sup> CIEDESS Hipoteca revertida: el sistema anglosajón que miran en Chile para transformar la vivienda en una mejor pensión" 17/08/2014, Santiago, Chile. [ en línea] <https://www.ciedess.cl/601/w3-article-540.html> consultado 15 de julio 2020.

En atención a lo anterior, el abogado Hernán Corral, manifestó su opinión respecto de la Hipoteca Inversa<sup>37</sup> “Una propuesta Frustrada” y coincide, que la principal dificultad para poder instaurar esta idea en nuestro país descansa en lo siguiente: Quizás la única dificultad, más cultural que jurídica, es la frustración de las expectativas de los herederos que no llegarán a suceder en la propiedad del inmueble, salvo que paguen el crédito otorgado a su causante. Pero hemos de suponer que estamos hablando de personas que han llegado a la tercera edad por lo que, probablemente, sus herederos serán adultos más que maduros...

También coincide con que para llevar a cabo este proyecto, es necesario, que “exista una regulación legal especial que determine aspectos como las entidades que darán el financiamiento, la tasación de los inmuebles, la determinación de los intereses o las fórmulas estadísticas que permitirán fijar las expectativas de vida de los beneficiarios. También será necesaria la intervención de seguros para que quien presta el dinero no tenga que asumir el riesgo de mayor longevidad”.

A su vez sostiene, para disminuir el temor que existe para los herederos, si se implementase este sistema, propone que<sup>38</sup> “podrían existir restricciones podrían ponerse algunas restricciones para que no se permitiera la operación cuando el propietario del inmueble tuviera legitimarios menores de edad o

---

<sup>37</sup> CORRAL HERNÁN, Abogado. EL MERCURIO, Legal “Hipoteca inversa: una propuesta frustrada” [en línea] <https://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=904204&Path=/0D/CC/>, 4 septiembre 2015, Santiago, Chile, consultado 15 julio 2020.

<sup>38</sup> idem

discapacitados. También convendría que, en caso de matrimonio, la hipoteca sólo fuera ejecutable con la muerte del último cónyuge”.

En el derecho comparado, se ha implementado la Hipoteca revertida, de manera exitosa, tales como: Francia (Ordenanza n° 2006-346 de 23 de marzo de 2006), España (Ley 41 de 7 de diciembre de 2007) y México (Decreto N° 87, de 7 de mayo de 2013).

En los EE.UU las hipotecas revertidas corresponden a uno de los varios productos financieros diseñados para liquidar el valor de la propiedad.<sup>39</sup>

Dentro de estos instrumentos financieros son las más populares debido a que los préstamos obtenidos no requieren intereses regulares o reembolsos de capital, toda vez que el interés mensual se agrega simplemente al saldo del préstamo anteriormente pendiente.<sup>40</sup>

Existen diferentes modalidades de hipotecas revertidas, siendo las más populares las de Conversión del Valor Acumulado de la Vivienda , ya que son las únicas que cuentan con aseguramiento por parte del gobierno federal. Las diferencias entre las modalidades de las hipotecas que se ofrecen en Estados Unidos radican en la forma en que toman el préstamo, el lugar donde se ofrecen, cuánto cuestan e inclusive quiénes las ofrecen, pues en algunos casos pueden participar las autoridades locales y las hipotecas deben ser destinadas

---

<sup>39</sup> VILLARROEL ARAYA JOSÉ LUIS D.. Repositorio Universidad de Chile. "LA HIPOTECA REVERTIDA"¿Es factible y conveniente su aplicación para mejorar las pensiones en Chile? Actividad Formativa Equivalente a Tesis, para optar al grado de Magíster en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Profesor Guía: Héctor Humeres Nogueira. Santiago Chile, 2017. Fecha de consulta: junio 2020

<sup>40</sup> COCCO, J. y LOPES, P. 2015. Reverse Mortgage Design. p. 4. Disponible en <https://www.nottingham.ac.uk/cfcm/documents/seminars/2014-15/joao-cocco.pdf> fecha de consulta julio 2020

a sufragar gastos concretos o sólo las pueden contratar personas de recursos limitados.

Por otro lado, España, introduce la hipoteca revertida mediante la publicación de la Ley 41/2007.<sup>41</sup>

Uno de las razones por la que se introduce esta figura jurídica en el sistema jurídico español, de acuerdo a lo señalado en el preámbulo del mencionado cuerpo legal, es aumentar su liquidez por cuanto “...permitir a los mayores utilizar parte de su patrimonio inmobiliario para aumentar su renta ofrece un gran potencial de generación de beneficios económicos y sociales. La posibilidad de disfrutar en vida del ahorro acumulado en la vivienda aumentaría enormemente la capacidad para suavizar el perfil de renta y consumo a lo largo del ciclo vital, con el consiguiente efecto positivo sobre el bienestar”.

En este mismo sentido, opina Martínez Maroto<sup>42</sup> al señalar que “puede ser una buena solución para personas con discapacidad importante que necesitan demasiados cuidados y que de antemano saben que la pensión que tienen no va a llegar para esos pagos. Si es propietario de una vivienda en la que vive, y cumple los requisitos señalados, puede formalizar una hipoteca que le va a

---

<sup>41</sup> Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. Disponible en <[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-21086](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-21086). fecha de consulta 16 julio 2020.

<sup>42</sup> MARTÍNEZ, A. 2012. p. 7 .Módulo V. Vida Adulta Tema 3. Vivir con Seguridad. Capítulo 4. La protección del patrimonio de las personas con capacidades diferentes. Segunda parte> [en línea] <http://docplayer.es/12370843-Modulo-v-vida-adulta-tema-3-vivir-con-seguridad-capitulo-4-la-proteccion-del-patrimonio-de-las-personas-con-capacidades-diferentes.html> fecha consulta:16 de julio 2020.

permitir poder disponer de una renta superior para el pago de esos cuidados o para lo que quiera”.

Mientras que en nuestro país, aún se trata de una mera expectativa, pero que muchos ven con “buenos ojos”, para ser instaurado, tomando en consideración todas las precauciones, implicancias e impactos que su implementación debiese y pudiese acarrear.

### **6.3 Prestaciones complementarias**

Además, dentro del régimen de Cajas de Compensación, también existen las denominadas prestaciones complementarias.

Se trata de otros beneficios que se financian con la administración de fondos proporcionados por el empleador, los trabajadores, o por ambos en conjunto.

Algunos de los beneficios complementarios ofrecidos por las CCAF pueden ser seguros médicos o descuentos en tiendas comerciales, servicios y farmacias.

En el caso de los pensionados, las Cajas pueden suscribir convenios con asociaciones de pensionados u otras entidades relacionadas con éstos, para el otorgamiento de prestaciones complementarias.

Generalmente corresponden a reembolso de gastos por atenciones médicas y dentales, farmacia, óptica, etc. y el objetivo es contribuir al

financiamiento de una parte o la totalidad de los gastos en salud en que haya incurrido el beneficiario o sus cargas familiares acreditadas en la Caja.

Además de proteger al trabajador en contingencias tales como, incendio o sismo u otras de análoga naturaleza.

También en algunos casos financian parte o la totalidad de los gastos de matrícula y colegiatura ocasionados por la educación de los trabajadores o sus cargas familiares en niveles de enseñanza pre-básica, básica, media, técnica profesional o universitaria.

## **7 CONCLUSIONES**

Habiendo realizado todo el análisis anterior, podemos identificar el importante rol que ocupan en nuestra sociedad las Cajas de Compensación, ya que, al encargarse de la administración de un subsidio de tal envergadura, lo que hace en definitiva es contribuir a acercar a los trabajadores a sus “beneficios sociales”, ayudando a propagar las distintas prestaciones a las que pueden acceder los trabajadores. Sin embargo, resulta necesario ahondar en ciertos aspectos, que si se lograsen instaurar de manera exitosa, ya sea, a través de una modificación a la regulación actual, o bien, mediante la creación de una nueva institucionalidad, y tomando en cuenta las circunstancias necesarias para su implementación, podrían eventualmente generar mejoras en el sistema, las que paso a enumerar a continuación:

## **I. DIFUSIÓN Y REGULACIÓN:**

Incluso, podría afirmar que, durante esta investigación, como ciudadana y trabajadora, desconocía algunas de las prestaciones que señalé en capítulos precedentes, siendo abogado y habiendo realizado este programa, considero que falta difusión, pero una de carácter amigable y cercana, a la que puedan acceder todas las personas, y que quizás por desconocimiento nos quedamos sin “aprovechar” estos beneficios y subsidios como debiese ser.

Por otro lado, si bien, podría tener una connotación negativa el título de esta investigación, otra conclusión a la que me permitió arribar, a raíz de mis diversas lecturas y búsquedas simples en la web, fue que, muchas veces los medios de comunicación y las redes sociales castigan a estas entidades, y le imprimen un sello negativo, que como consecuencia, en algunos casos, aleja a los beneficiarios, generando una estigmatización de las Cajas de Compensación, que si bien, han sido objeto de multas y cuestionamientos sobre su actuar, cabe señalar que, no podemos “prejuiciarlas” por siempre, cuando al final, poseen un sinnúmero de beneficios, además de contar con una alta presencia a nivel nacional, y sobre todo en estos tiempos que corren, resultan ser un “salvavidas” para muchos trabajadores y sus familias.

Actualmente, todas las las deudas del sistema bancario y del *retail* –casi al 100%– se informan en línea, asimismo las de compañías de servicios, como de celulares o autopistas. Pero quedan fuera de la información las mutualidades de



crédito hipotecario, las cajas de compensación y los créditos automotrices, además del sistema informal.

En razón de lo anterior, y para generar mayor transparencia, referido al crédito social, (que es uno de los principales beneficios que otorgan), resulta necesario contar con un sistema que permita conocer el endeudamiento total de la persona. De hecho, durante este año, el Gobierno impulsó un proyecto de ley denominado “Ley sobre deuda consolidada”. Este proyecto, nace a raíz de las cifras estudiadas el año 2015 ya que, la deuda de los hogares representó 62% del ingreso, manteniendo su tendencia al alza. Así lo consignó el Informe de Estabilidad Financiera IEF del Banco Central.

Lo que pretende este proyecto de Ley es, unificar en una sola base de datos los registros de deuda de distintos oferentes de créditos. En esta base de datos se incluirá información del retail, la banca y las cajas de compensación, para crear un registro único, el cual prioritariamente permitirá generar “autoconciencia” dentro de la población chilena, sobre su estado de endeudamiento, para evitar un agobio económico, además de evitar una proliferación del mercado informal de préstamos.

Al existir este registro, en simultáneo, la entidad que otorgue el crédito, le permite conocer el comportamiento financiero del solicitante, impidiendo que que el otorgante niegue que no sabía que el solicitante no tenía deudas anteriores. Con esto otorgante puede consultar a ese registro central para ver

qué tipo de endeudamiento tiene el solicitante y si es posible que este devuelva el dinero que le ha sido prestado.

Además, permitirá identificar a los “buenos deudores”, quienes muchas veces se quedan fuera del sistema porque las tasas son muy altas, lo que probablemente generaría una baja en las tasas de interés ofrecidas, ello porque aseguran que el desconocimiento de su exposición total eleva el riesgo y, con ello, la tasa que se les aplica, sobre todo en el segmento consumo.

Cabe señalar que, la normativa que rige los créditos sociales, es emitida por la SUSESO, cuyo marco normativo no considera la publicación de las deudas en el sistema financiero, y consultados en su oportunidad, a la gerente de productos de Caja Los Héroes, “se trata de una característica del producto que debemos indicar”. Así lo explica Karina Cubillos<sup>43</sup>.

En su oportunidad, el gerente general de Caja Gabriela Mistral, Carlos López, también “es evidente que la gente puede sobreendeudarse al no existir una base de deuda unificada, ya que ante la ausencia de un control único e integral, la responsabilidad de mantener un nivel de endeudamiento sostenible es netamente de la persona”.

Cabe mencionar que para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, para las cajas “existe un tope equivalente a 8 veces la renta del deudor como monto

---

<sup>43</sup> CIEDESS, Parlamentarios piden dar urgencia a proyecto de ley sobre deuda consolidada ante publicidad de cajas, [en línea] <https://www.ciedess.cl/601/w3-article-1400.html>, 12 de febrero 2016. Santiago. Consultado Agosto 2020.

máximo del crédito y el pago de una cuota mensual que no supere el 25% de la renta", dicen en Los Héroes.

Además, considero que, una vez implementado, debería contemplar que se puedan establecer sanciones, y que a sabiendas de la incapacidad de pago o la mínima capacidad de endeudamiento que tiene una persona, le entreguen créditos más allá de lo que pueden manejar.

## **II. FISCALIZACIÓN:**

Sabemos que la entidad encargada de fiscalizar a las Cajas de Compensación, es la Superintendencia de Seguridad Social, y es este organismo quien fiscaliza y no la Superintendencia de Bancos y Seguros, como muchos han propuesto que sea. Esto es así, porque, el préstamo que otorgan es social y no discriminan por riesgo, pues no responden a esa lógica de negocio.

En vista de ello, resulta necesario que exista una mayor frecuencia y periodicidad de fiscalización, por parte de la SUSESO, para "detectar a tiempo" las irregularidades que pudiesen contener los contratos, tomando en cuenta que los principales motivos por los que reclaman en contra de estas entidades, son<sup>44</sup>:

- i. Cláusulas que permiten a la institución modificar unilateralmente las condiciones del contrato. Por ejemplo,

---

<sup>44</sup> SERNAC, "Cajas de Compensación deberán ajustar sus contratos y eliminar cláusulas abusivas", [En línea] <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-5843.html>, Agosto 2011. Consultado Agosto 2020.

suspensión de beneficios como bonos o prestaciones médicas, cambios en las fecha de pago, cobro de comisiones, intereses, repactaciones, etc.

- ii. Cláusulas donde el simple atraso en el pago permite a la empresa cobrar todo lo adeudado a exclusiva conveniencia y decisión de la institución.
- iii. Cláusulas donde la institución se exime de responsabilidad ante incumplimientos.
- iv. Cláusulas en las que se obliga al aval a aceptar que se modifique el monto del crédito solicitado o cualquier cambio o renovación que se haga con el deudor.
- v. Mandatos amplios que permiten a la institución renovar automáticamente el seguro de desgravamen sin mediar aviso o consentimiento.
- vi. Mandatos donde las instituciones se eximen de obligación de rendir cuentas al consumidor por las operaciones que hacen a su nombre.

De acuerdo a este punto, a su vez, resulta necesario que el Estado, dote con un presupuesto más elevado a la SUSESO, con el que pueda contar con la dotación ad-hoc, que permita realizar más fiscalizaciones a estas entidades, y por otro lado, poder generar a su vez, prevención, para contener estas circunstancias con que se vean afectadas estas entidades, y por qué no,

también un modelo enfocado a la educación de la población, donde se le informe de manera simple, acotada y cercana, (sobre todo la tercera edad) las ventajas, desventajas y condiciones a las que se encuentra sujeto la solicitud de su beneficio, trabajando en conjunto con las Cajas de Compensación, a quienes también les interesa mantener un estándar y un prestigio en nuestra sociedad.

### **III. HIPOTECA REVERTIDA:**

También hice una breve alusión a la “Hipoteca Revertida” el cual consiste en: “Hacer líquido el valor de la vivienda mediante productos financieros que contribuyan a paliar uno de los grandes problemas socioeconómicos de la mayoría de países desarrollados: la satisfacción del incremento de las necesidades de renta durante los últimos años de la vida”<sup>45</sup>.

Así, como mencioné anteriormente, acerca de la inviabilidad, algunas de las razones (entre otras) que lo transformarían en un proyecto viable para nuestro país son:

1. Suscribir los contratos a una mayor edad, por ejemplo, a los 75 años: En ese momento es mucho más interesante para las personas y las aseguradoras, considerando los menores plazos como renta vitalicia.
2. Quienes podrían llevar a cabo este tipo de operación, podrían ser los Mutuos hipotecarios por su conocimiento del mercado inmobiliario o las

---

<sup>45</sup> CIEDESS, Estudio Hipoteca Revertida, Introducción, página 4, 2012, [ En línea] <http://docplayer.es/4269670-Estudio-ciedess-2012-hipoteca-revertida.html> , consultado Agosto, 2020.

Compañías de Seguros por tener una experiencia en el proceso de otorgamiento y pago de rentas vitalicias a los afiliados al sistema de pensiones. Ambas instituciones supervisadas por la Superintendencia de Valores y Seguros al igual que las sociedades securitizadoras.<sup>46</sup>

3. El monto percibido por concepto de la Hipoteca Revertida debe ser no tributable.
4. Establecer en el Conservador de Bienes Raíces un registro de contratos de hipoteca revertida familiar, que tenga procedimientos que no sean complejos, y de bajo costo, y que ofrezca dos o tres contratos tipo, redactados por abogados, que consideren cláusulas de salida en casos de abuso, especificando cómo documentar el abuso, y proveer a esos contratos vigilancia de bajo costo, a través de los Juzgados de Policía Local.

Sin perjuicio de lo anterior, Las Cajas de Compensación otorgan varios beneficios de carácter contributivo, al igual que el subsidio por incapacidad laboral, pudiendo asistir en distintas necesidades, ante diversas contingencias de diversa índole que puede experimentar un trabajador, a lo largo de su vida laboral.

---

<sup>46</sup> CISTERNAS ARANEDA Eliana, Tesina de Grado, Hipoteca Revertida: un producto para la tercera edad. Pág 69. Repositorio USM, 2017. [En línea] fecha de consulta, agosto 2020. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23139/3560900232141UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Consultado, Agosto 2020.

Otro punto a favor de las Cajas de Compensación, se trata de acercar a aquellos trabajadores al mundo de beneficios al que puede acceder en su calidad, facilitando los procesos de administración, para poder acceder a ellos. Las Cajas de Compensación además pasan a ser auxiliares, back up o apoyo de las otras entidades y/o servicios de seguridad social, que otorgan prestaciones de este tipo.

Es importante destacar que el accionar de las Cajas de Compensación se lleva a cabo, por parte de sus gestores, sin contar para su financiamiento con cotizaciones de empresas ni de trabajadores, en donde prevalece el pleno reconocimiento de la autonomía de la voluntad de las personas para elegir prestaciones y servicios, y en que la administración es ejercida por Directorios integrados por empresarios y trabajadores.<sup>47</sup>

El hecho que se trate de entidades “privadas” encargadas de administrar y otorgar prestaciones de carácter social, y que más aun, no exista solamente una de ellas encargada de estas prestaciones, hace que sean entidades competitivas, en que los trabajadores en forma colectiva por empresa pueden, según sus preferencias, elegir la respectiva institución a la que deseen afiliarse, basando su decisión obviamente en relación con los mejores “beneficios”.

Como pudimos apreciar anteriormente, otorgan, con recursos propios, beneficios de carácter social y familiar a sus afiliados, conforme a las normas definidas para los regímenes de crédito social, de prestaciones adicionales y de

---

<sup>47</sup> CIEDESS, “Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar”, junio 2000, [en línea] ([https://www.ciedess.cl/601/articles-552\\_archivo\\_01.pdf](https://www.ciedess.cl/601/articles-552_archivo_01.pdf) [fecha de consulta: julio 2020])

prestaciones complementarias. Estos regímenes, que son facultativos, permiten establecer diferenciaciones entre las Cajas, lo que va haciendo a una Caja más “atractiva” que otra, desde el punto de vista del trabajador, al momento de afiliarse o no a determinada Caja.

El limitado número de entidades que integran el sistema es atribuible a diversas causas, entre las que se puede mencionar la falta de incentivos financieros suficientemente atractivos para que nuevos operadores decidan asumir la administración de las prestaciones legales obligadas; la naturaleza jurídica de estas corporaciones que no las presenta como de interés para que el sector privado invierta en ellas; y, las limitaciones que hasta la dictación de la Ley N° 18.833 prevalecían para la constitución de nuevas Cajas de Compensación.



## 8 BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOTECA DE CONGRESO NACIONAL: Ley N°18.833 “ESTABLECE UN NUEVO ESTATUTO GENERAL PARA LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR (C.C.A.F.), SUSTITUTIVO DEL ACTUAL CONTENIDO EN EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 42, DE 1978, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Santiago, Chile, Septiembre 1989.

COCCO, J. y LOPES, P. 2015. Reverse Mortgage Design. p. 4. Disponible en <<https://www.nottingham.ac.uk/cfc/documents/seminars/2014-15/joao-cocco.pdf>

CORPORACIÓN DE INVESTIGACIÓN, ESTUDIO Y DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL, (CIEDESS) LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR “Ambito de acción” [en línea] Santiago, Chile

DECRETO 91 APRUEBA REGLAMENTO DEL REGIMEN DE PRESTACIONES DE CREDITO SOCIAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR. MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, Noviembre 1978. Santiago.

DIRECCIÓN DEL TRABAJO: *¿Cuál es el procedimiento para el pago de la asignación familiar si se tiene varios empleadores en el mes.* Sitio web: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-95268.html> .

CIPER CHILE \_ Graves Irregularidades en la Caja de Compensación Los Héroes [ en línea] Sitio web: <https://ciperchile.cl/2016/04/26/graves-irregularidades-en-la-caja-de-compensacion-los-heroes/>

CISTERNAS ARANEDA Eliana.Tesina de Grado, Hipoteca Revertida: un producto para la tercera edad. Pág 69. Repositorio USM , 2017.[En línea] <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23139/3560900232141UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Consultado, Agosto 2020.

CORRAL HERNÁN, Abogado. EL MERCURIO, Legal “*Hipoteca inversa: una propuesta frustrada*”<https://www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=904204&Path=/0D/CC/>, 4 septiembre 2015, Santiago, Chile, consultado 15 julio 2020.

EL MERCURIO. Entrevista a Juan Cristóbal Marshall, de enero del 2019- Cuerpo B “Economía y Negocios” “*Las Cajas cumplen un rol insustituible en la promoción de la inclusión financiera*” <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=542964>) Fecha de Consulta: 07/03/2020. Enero 2019, Santiago, Chile.

EL MOSTRADOR \_ “Sernac se hará parte en la demanda de Odecu contra Caja de Compensación Los Héroes por supuestos engaños a adultos mayores” [/https://m.elmostrador.cl/noticias/pais/2016/06/20/sernac-se-hara-parte-en-la-demanda-de-odecu-contra-caja-de-compensacion-los-heroes-por-supuestos-enganos-a-adultos-mayores/](https://m.elmostrador.cl/noticias/pais/2016/06/20/sernac-se-hara-parte-en-la-demanda-de-odecu-contra-caja-de-compensacion-los-heroes-por-supuestos-enganos-a-adultos-mayores/) [En línea] 20 de junio 2016.

HUMERES HÉCTOR \_ Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Tomo III (2010), Capítulo: Las **Cajas De Compensación** De Asignación Familiar [ En línea] <https://app-vlex->

[com.uchile.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:CL+date:2007-03-01..+content\\_type:4/cajas+de+compensacion+hector+humeres/WW/vid/326764015](http://com.uchile.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:CL+date:2007-03-01..+content_type:4/cajas+de+compensacion+hector+humeres/WW/vid/326764015)

LA ARAUCANA. Caja de Compensación “Simulador Crédito” Consultado el 5 de julio 2020 Sitio web[<https://www.laaraucana.cl/simulador-credito/>]

LEY N°20.255, MODIFICA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Ministerio de Economía Fomento y Turismo, Santiago, Chile ,diciembre 2011.

MARTÍNEZ, A. 2012. p. 7 .Módulo V. Vida Adulta Tema 3. Vivir con Seguridad. Capítulo 4. La protección del patrimonio de las personas con capacidades diferentes. Segunda parte> [en línea] <http://docplayer.es/12370843-Modulo-v-vida-adulta-tema-3-vivir-con-seguridad-capitulo-4-la-proteccion-del-patrimonio-de-las-personas-con-capacidades-diferentes.html> [consulta:16 de julio 2020].

OSSANDON JOSÉ “Destapando la Caja Negra / Sociologías de los créditos de consumo en Chile” [ En línea] <https://www.icso.cl/wp-content/uploads/2012/01/Destapando-la-Caja-Negra-Sociolog%C3%ADa-de-los-Cr%C3%A9ditos-de-Consumo-Editado-por-Jos%C3%A9-Ossand%C3%B3n-Enero-2012.pdf>  
Enero 2012, Santiago, Chile.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ranking comportamiento Cajas de compensación.

SUSESO,Dictamen N° 31965, de 4 de julio de 2006,).[ En línea]( <https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html>)

SUSESO,(Dictamen 033820, de 27 de agosto de 2004, [en línea]. <https://www.suseso.cl/612/w3-article-18548.html>)

Artículo 3º del reglamento del Régimen de Prestaciones Adicionales de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, dictado por Decreto N° 94 de 1979 de la Subsecretaría del Previsión Social. Disponible en línea : [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl) (Abril, 2014).

VILLARROEL ARAYA JOSÉ LUIS D. Repositorio Universidad de Chile. “LA HIPOTECA REVERTIDA”¿Es factible y conveniente su aplicación para mejorar las pensiones en Chile? Actividad Formativa Equivalente a Tesis, para optar al grado de Magíster en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Profesor Guía: Héctor Humeres Noguera.Santiago Chile, 2017.

## **9 ANEXO: COMPORTAMIENTO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN RELACION CON LOS RECLAMOS SERNAC<sup>48</sup>**

En concordancia con las estadísticas informadas por el SERNAC respecto del universo de reclamos recibidos en contra de las Cajas de Compensación, establece un parámetro acorde a cada traslado y su respectiva respuesta.

El análisis se centra básicamente en los contenidos de los reclamos comprendidos desde el año 2010, y lo que va transcurrido del año 2019.

Sin perjuicio que, desde el Portal de Transparencia, consultado el SERNAC acerca de los ránkingos elaborados por ellos mismos, informan que no hubo ranking el año 2010, ni 2011, ya que estos se comenzaron a realizar desde el año 2012 en adelante, no obstante, tampoco se elaboró ránking el año 2014 y 2015.

En razón de lo anterior, es que, la presente investigación abordará los períodos que si fueron objeto de estudio del SERNAC y algunos otros datos estadísticos que pudieron ser obtenidos a través de la búsqueda en sitios web.

### **• ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON EL ESTUDIO DE DATOS ELABORADOS POR SERNAC?**

Los principales objetivos que se pretenden descifrar a través de los datos proporcionados por SERNAC son los siguientes:

- Identificar el volumen de reclamos levantados contra la industria
- Describir el comportamiento de las CCAF ante el SERNAC y los reclamos presentados por los consumidores
- Identificar las causales más frecuentes de reclamo contra las CCAF
- Posicionar a las cajas de compensación en función de los reclamos de los consumidores.

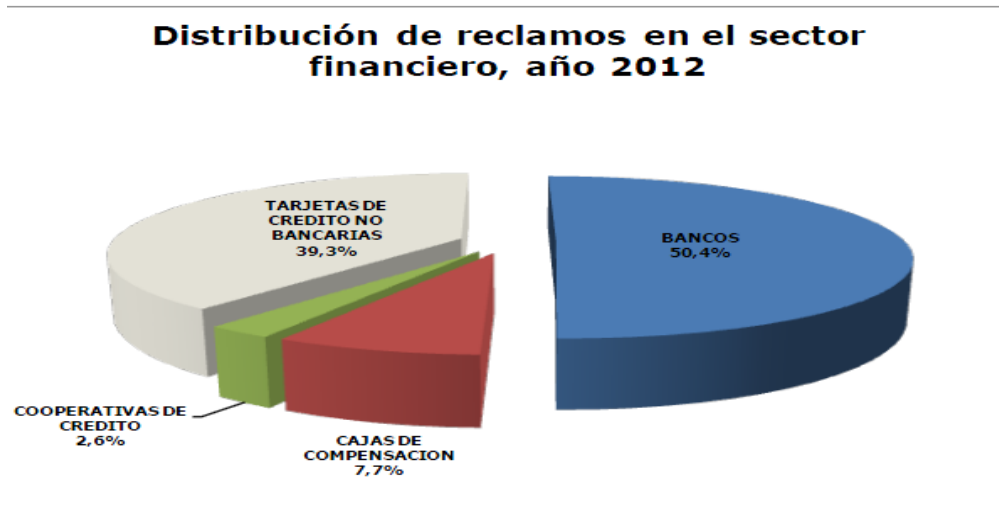
#### **i. ANÁLISIS: AÑO 2011- 2012:<sup>49</sup>**

---

<sup>48</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ranking comportamiento Cajas de Compensación [en línea]. [El SERNAC] es el organismo público encargado de informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo una relación más equitativa con las empresas. El Servicio tiene atribuciones para fiscalizar a las empresas para verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor; desarrollar Procedimientos Voluntarios Colectivos con las empresas para buscar soluciones masivas y oportunas; realizar mediaciones entre empresas y consumidores ante reclamos individuales, y demandar colectivamente por incumplimientos que afecten a los consumidores. Asimismo, entrega información y transparenta los mercados a través de estudios; realiza acciones de educación a los consumidores sobre sus derechos, y promueve mejores prácticas en las empresas.

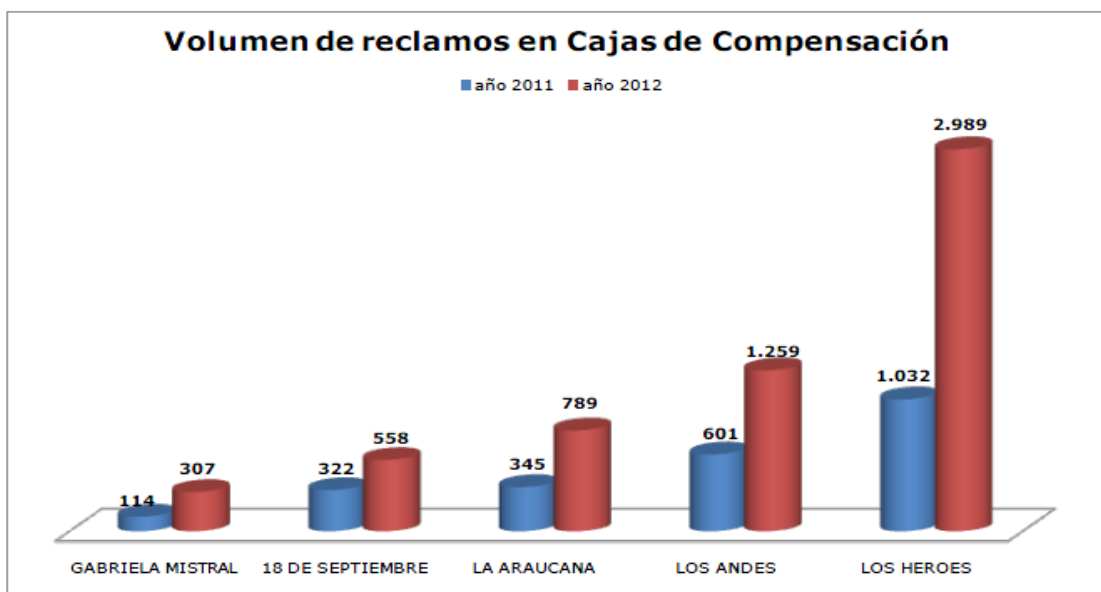
<sup>49</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Ranking de reclamos en Cajas de Compensación [ en línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-3274\\_archivo\\_02.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-3274_archivo_02.pdf) , fecha de consulta, junio 2019.

Dentro del sector financiero las Cajas de Compensación el año 2012 no recibieron una gran cantidad de reclamos SERNAC, solamente alcanzaron 7,7% del universo de reclamos, cuestión que se refleja en el siguiente gráfico:



Durante el año 2012, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca con un 50,4%. La menor cantidad de reclamos financieros la exhibieron las Cajas de Compensación y las Cooperativas de Ahorro y crédito con un 2,6% y un 7,7 % respectivamente.

Ahora bien, el volumen de reclamos aumentó en relación al año 2011, según lo que se demuestra en la siguiente gráfica:



El mayor porcentaje de reclamos en el sub-mercado financiero de las Cajas de Compensación en los años 2011 y 2012 lo tiene la Caja de Compensación Los Héroes con 43% y 51% respectivamente, seguido de la Caja Los Andes con 25% y 21% respectivamente. En cambio el menor porcentaje de reclamos lo presenta Caja Gabriela Mistral.

ii. **ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE 2013 VS PRIMER SEMESTRE 2012**<sup>50</sup>

- Las bases de datos analizadas incorporan a proveedores cuyos datos y canal de contacto para la tramitación de sus reclamos, se encuentran registrados en SERNAC.
- El estado en el cual se encuentran los casos es cerrado.
- Los reclamos financieros se relacionan a distintos actores que componen este mercado. En particular este trata sobre Cajas de Compensación.

En las cajas de compensación, el mayor volumen de reclamos lo posee la caja Los Héroes con un 40% de los casos durante el período 2013, aunque muestra un descenso respecto a igual período del año anterior. En cambio, caja Los Andes, muestra un aumento relativo en el volumen de reclamos en mercado financiero en relación al período 2012.

El mayor volumen de reclamos en contra de la Caja de Compensación Los Héroes se condice con lo sucedido en ese mismo año, cuando la Superintendencia de Seguridad Social inicia una investigación en contra de dicha Caja, luego de las irregularidades reveladas en el programa de televisión “Esto no tiene nombre” sobre malas prácticas en el otorgamiento de créditos sociales y en su mecanismo de afiliación, entre otras irregularidades.

El dato estadístico es determinante, cuando solamente La Caja de Compensación Los Héroes concentró 2989 reclamos del universo de 5907 que contiene los reclamos respecto de 5 Cajas de Compensación que fueron sometidas al muestreo.

## EL HISTORIAL DE LOS HÉROES<sup>51</sup>

Lo anterior, se explica porque, en marzo de 2012, el programa *Esto no tiene nombre* de TVN transmitió un episodio que denunció graves irregularidades en la

---

<sup>50</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Reclamos en el mercado financiero Cajas de Compensación [ en línea] [https://www.sernac.cl/portaf/619/articles-3482\\_archivo\\_02.pdf](https://www.sernac.cl/portaf/619/articles-3482_archivo_02.pdf) junio 2013, Santiago, consultado mayo 2019

<sup>51</sup> CIPER CHILE \_ Graves Irregularidades en la Caja de Compensación Los Héroes [ en línea] Sitio web: <https://ciperchile.cl/2016/04/26/graves-irregularidades-en-la-caja-de-compensacion-los-heroes/> consultado mayo,2020.

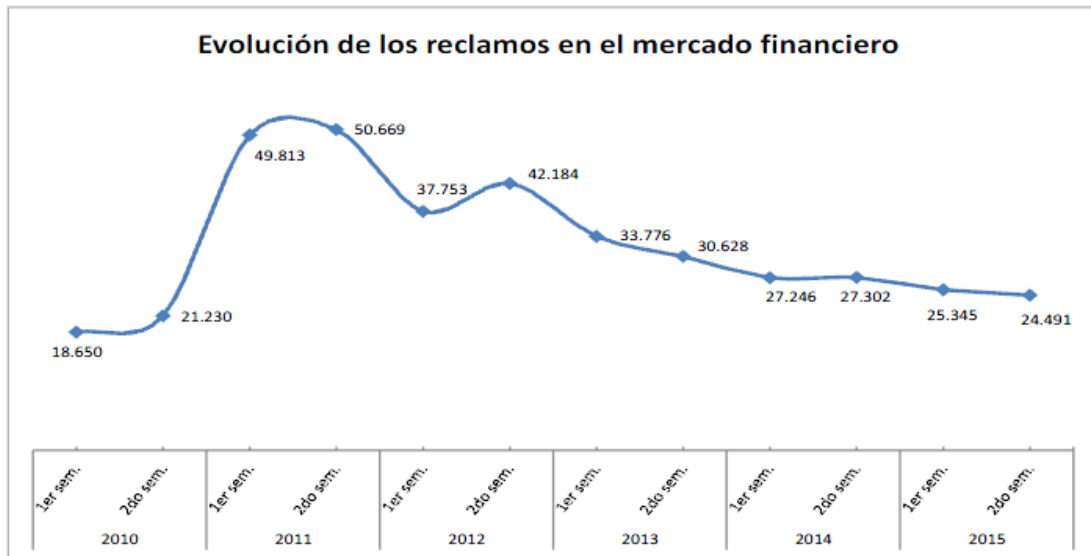
Caja de Compensación Los Héroes: prácticas abusivas para conseguir que los jubilados que iban a cobrar sus pensiones suscribieran créditos en esa institución. El escándalo fue tal que Cajas de Chile, asociación gremial de la industria, expulsó a Los Héroes por estimar que había vulnerado el espíritu de las cajas de compensación: trabajar por el bien social.

La práctica abusiva era mayor dado que la Caja de Compensación Los Héroes se adjudicó en 2010 la licitación para que los jubilados cobraran en sus sucursales las pensiones del Instituto de Previsión Social (IPS, ex INP). Según un ex ejecutivo de Los Héroes, el contrato se veía como un gran negocio que traería nuevos clientes para sus créditos, pero el resultado fue menos exitoso de lo esperado. Porque las grandes inversiones que debieron ejecutar para aumentar su cobertura de cajas de pago, se vieron mermadas una vez que la Superintendencia descubrió que se estaban aprovechando de los jubilados que iban a cobrar sus pensiones para ofrecerles créditos. Fue entonces que la Sucesión cambió la normativa y prohibió que se diera un préstamo el mismo día que la persona cobraba su jubilación.

Cuando el equipo de TVN descubrió que la norma no se cumplía, la Superintendencia de Seguridad Social le cursó dos multas a Los Héroes: por externalizar la evaluación y aprobación de los créditos (300 UF) y por la afiliación de pensionados que iban a cobrar su pensión (499 UF).

Ese mismo año (2012), la Caja de Compensación Los Héroes experimentó una caída de sus colocaciones entre un 30% y 50%, lo que afectó duramente sus resultados. Los directivos de Los Héroes culparon a los cambios regulatorios. Pero lo cierto es que las utilidades de Los Héroes se habían desplomado ya el año anterior, cayendo de \$24,4 mil millones a \$6,4 mil millones. En 2012 la caja tocó fondo al obtener \$1,2 mil millones de utilidades. Luego de una leve alza en 2013 y 2014, en 2015 volvieron a caer a los \$1,5 mil millones.

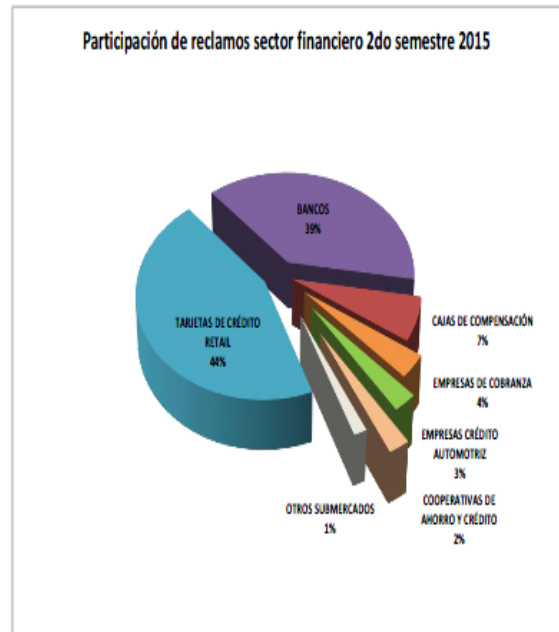
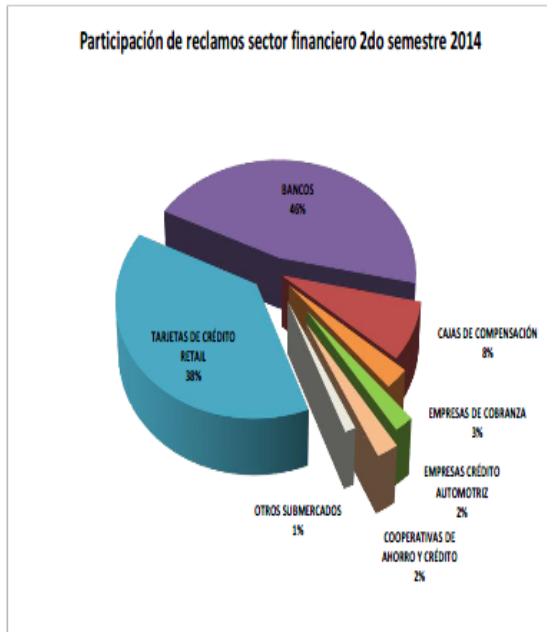
iii. **ANÁLISIS: SEGUNDO SEMESTRE 2015-SEGUNDO SEMESTRE 2014:**<sup>52</sup>



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra el mercado financiero (50.669) se alcanzó el segundo semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos, llegando a 24.491 durante el segundo semestre del año 2015.

<sup>52</sup> SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR "Cajas de Compensación Segundo semestre 2015-Segundo semestre 2014, División de Consumo Financiero" sitio web: [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-4897\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-4897_archivo_01.pdf) Compensación [en línea] Chile, Julio 2016, fecha de consulta mayo 2019.



Fuente: Base de datos, SERNAC 2016.

Tanto en el segundo semestre de 2014 como en el segundo semestre de 2015, las Cajas de Compensación se posicionaron como el tercer submercado financiero más reclamado. En tales períodos concentraron el 8% y el 7% de los reclamos, respectivamente.

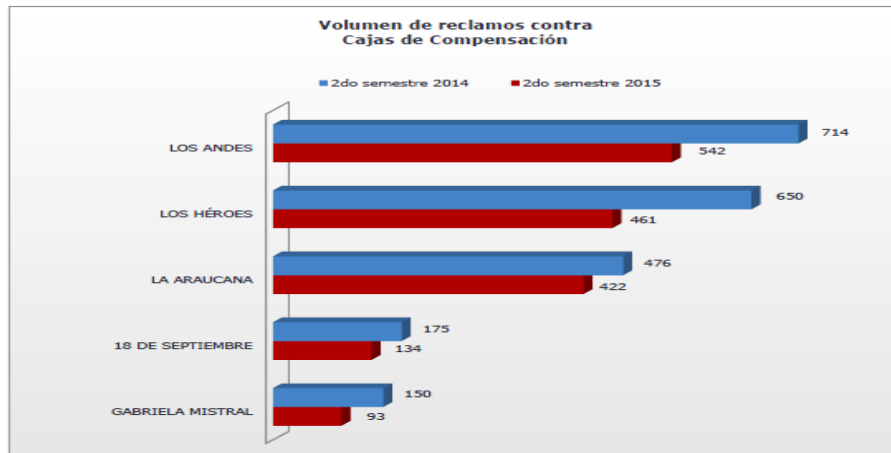
**Consideraciones:**

Nº reclamos totales 2do semestre de 2014, 27.302.

Nº reclamos totales 2do semestre de 2015, 24.491.



## Volumen de Reclamos por Caja de Compensación:

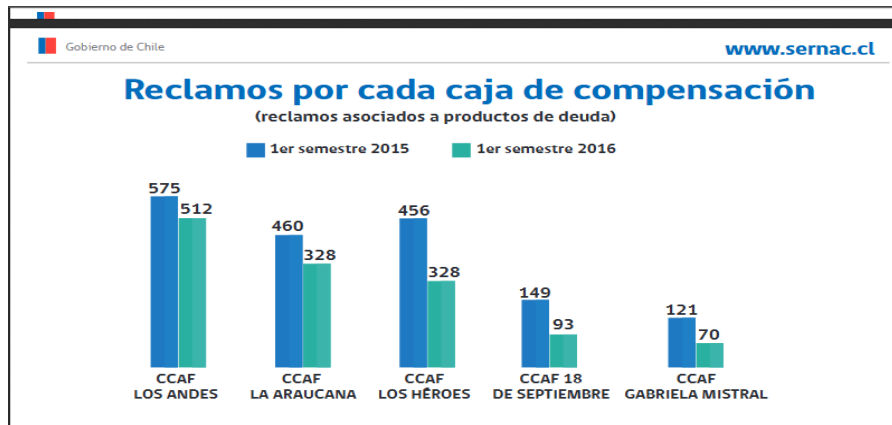


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

La Caja de Compensación que concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el segundo semestre de 2014 como en el segundo semestre de 2015, fue Los Andes. Por el contrario, la Caja que registró la menor cantidad de reclamos fue Gabriela Mistral.

Cabe destacar que todas las Cajas de Compensación exhibieron una disminución de reclamos el 2do semestre de 2015 respecto del 2do semestre de 2014.

iv. PRIMER SEMESTRE AÑO 2016 Y PRIMER SEMESTRE AÑO 2015  
53.



Comparando ambos años, en la misma época, la mayor cantidad de reclamos se concentraron entre las Cajas de Compensación: Los Andes, La Araucana y Los Héroes.

Todas las Cajas bajaron su volumen de reclamos. La mayor disminución porcentual se pudo observar en CCAF Gabriela Mistral con un 42%.

### Tasa Reclamos (TR) Cajas de Compensación 1er semestre 2016 comparado con 2015

Caja de Compensación	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• Caja de compensación Los Andes	5,37	4,64	-13,7%
• Caja de compensación La Araucana	8,26	4,88	-40,9%
• Caja de compensación 18 de Septiembre	7,53	5,03	-33,3%
• Caja de compensación Gabriela Mistral	8,82	5,43	-38,4%
• Caja de compensación Los Héroes	10,41	7,38	-29,1%

La mayor tasa de reclamos la obtuvo caja Los Héroes con 10,41 y 7,38 respectivamente. Todas las cajas de compensación disminuyeron su tasa de

<sup>53</sup> SERNAC "Ranking del Mercado Financiero Sub-mercado Cajas de Compensación" Primer semestre 2016 sitio web: [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118_archivo_01.pdf) "[En línea], consultado mayo 2019.

reclamos. La mayor disminución en la tasa de reclamos se produjo en la caja La Araucana con un 40,9%.

Las Cajas de Compensación concentraron el 6% de los reclamos del mercado financiero.

Pero lo destacable en este periodo: Disminuyeron 27,6% respecto al 2015. Un 46% de los reclamos asociados a productos de deuda en Cajas de Compensación no son respondidos favorablemente.

#### Los principales motivos de reclamos:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN, 1ER SEMESTRE 2016	LOS ANDES	LA ARAUCANA	LOS HÉROES	18 DE SEPTIEMBRE	GABRIELA MISTRAL	TOTAL
No reversa cargos mal efectuados	8,6%	5,8%	3,0%	1,0%	0,8%	19,2%
No reconoce deuda	4,1%	2,5%	0,7%	1,2%	0,9%	9,3%
Duplicidad de cobros	3,0%	3,0%	1,8%	0,2%	0,5%	8,6%
Cobro excesivo tasa de interés	0,5%	1,1%	3,1%	0,2%	0,1%	5,0%
Cobros por productos o servicios no contratados	1,8%	1,3%	1,3%	0,3%	0,1%	4,7%
Cobro de comisiones excesivos	1,1%	0,6%	1,8%	0,4%	0,4%	4,4%
Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio	2,6%	0,1%	0,4%	0,0%	0,6%	3,8%
Negativa a pagar siniestro asegurado	2,4%	0,8%	0,1%	0,2%	0,0%	3,5%
Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral	1,8%	0,7%	0,4%	0,1%	0,1%	3,2%
Cobro de deuda excesiva	1,4%	0,4%	0,8%	0,1%	0,1%	2,9%
Otras causas	14,0%	8,6%	8,1%	3,2%	1,6%	35,5%

- No reversar cargos mal efectuados (19,2%), no reconoce deuda (9,3%) y duplicidad de cobros (8,6%).
- Se observa una disminución en la mayoría de los motivos legales de los reclamos, a excepción de “Cobranza extrajudicial no corresponde”, el cual registra un aumento de un 35%. Este aumento se produce en cada una de las cajas, destacando La Araucana con un aumento del 61% y Los Andes con un 40%.

El SERNAC ofició a estas cajas solicitando antecedentes para investigar el origen de esta alza y evaluar acciones.

#### **MEDIDAS DE MITIGACIÓN:**

- **CREACIÓN DEL SERNAC FINANCIERO LEY.20.555:**

Respecto de la prevención, el 5 de diciembre del 2011 se publica la Ley. 20.555, que modifica la ley N° 19.496. La misión de la modificación, según se desprende de la Historia de La Ley, se trata de una normativa que viene a fortalecer las atribuciones del SERNAC como organismo, de hecho, la ley se denomina “*Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, Para*”

*Dotar De Atribuciones En Materias Financieras, Entre Otras, Al Servicio Nacional Del Consumidor”.*

Los fundamentos de la modificación, principalmente se traducen en los siguientes objetivos: Primer Trámite\_ Cámara De Diputados\_Mensaje<sup>54</sup>

Durante 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió aproximadamente 328 mil consultas y 170 mil reclamos. De estos últimos, el 27% correspondió al sector de servicios financieros y seguros, y el 26% al sector de telecomunicaciones. Es decir, más de la mitad de los reclamos atendidos por dicho Servicio están concentrados en mercados regulados por leyes especiales. Así sucede con las Cajas de Compensación, solamente se encuentran bajo la lupa de la SUSESO. Lo que hizo necesario dotar al organismo de mayores atribuciones para poder cumplir su rol.

Por ello, se ha estimado necesario reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor puede cumplir en esta materia, de manera que, en coordinación con los reguladores sectoriales, pueda exigir que los proveedores de bienes y prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz, para que el consumidor conozca de manera cabal el costo del bien o servicio que recibe y el costo de poner término a una relación de consumo que se mantiene en el tiempo y respecto de las cuales resulta muy difícil apreciar las diferencias entre las diversas empresas oferentes.

Mientras tanto en el **Segundo trámite Constitucional: SENADO.** <sup>55</sup>

El proyecto tiene por objetivo fundamental introducir modificaciones a la ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores (LPC), a fin de dotar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de mayores atribuciones en el ámbito financiero. Entre otras disposiciones, se contempla la regulación de los contratos de adhesión; se crea la figura del “Sello SERNAC”, a fin de identificar los contratos que cumplen con los estándares exigidos; se fortalece la facultad del SERNAC para requerir información eficaz, así como se facilita el acceso a la misma por parte del consumidor, con el propósito de fortalecer el ejercicio efectivo de su derecho, en especial tratándose de servicios financieros, y se confiere el carácter de ministro de fe a ciertos funcionarios del Servicio.

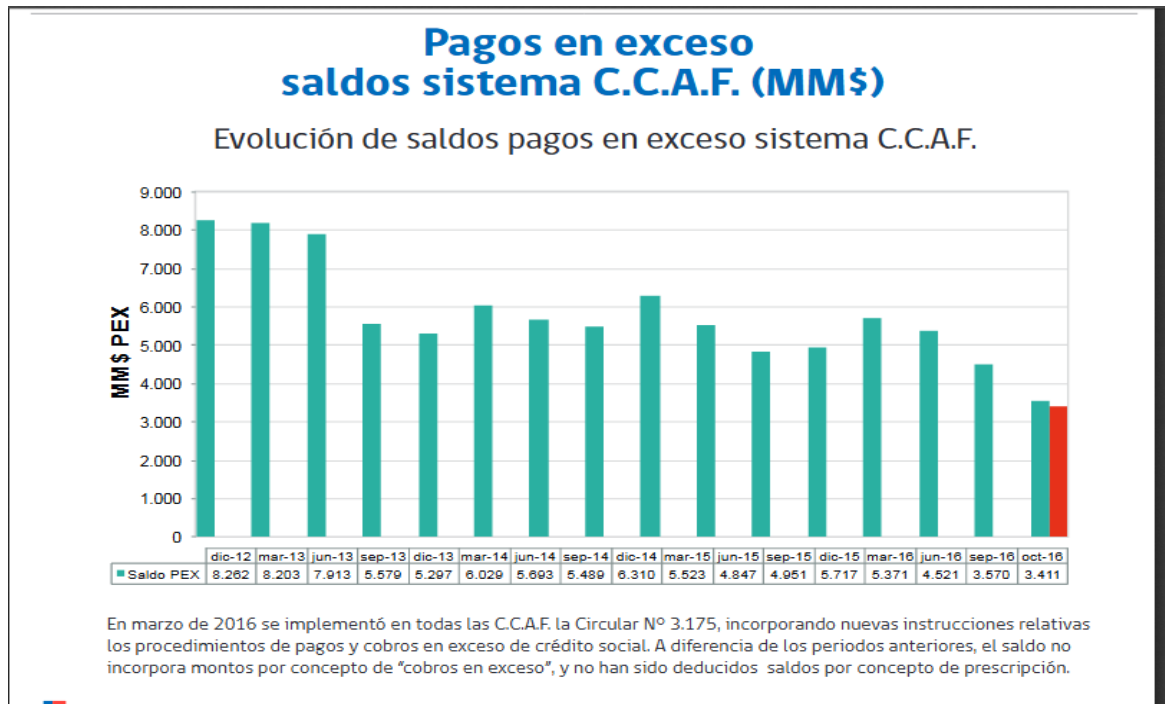
• **MEDIDAS PARA CONTROLAR LOS PAGOS EN EXCESO: ¿EN QUÉ CONSISTE DICHS PAGOS?:**

---

<sup>54</sup> HISTORIA DE LA LEY.20.555, “Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, Para Dotar De Atribuciones En Materias Financieras, Entre Otras, Al Servicio Nacional Del Consumidor” SERNAC, publicada 05-12-2011, fecha de consulta, mayo 2019.

<sup>55</sup> ídem.

Es el monto pagado que supera la obligación periódica de un crédito u otro producto o servicio financiero que se contrae con una caja de compensación asignación familiar en un momento determinado<sup>56</sup>.



En relación a los pagos en exceso que reciben estas entidades, se han tomado ciertas medidas que han permitido controlar y mitigar esta situación, a través de Circulares emanadas de la Superintendencia de Seguridad Social, tales como:

Circular N° 3.175 del 26 de noviembre del 2015, incorporó medidas tanto en la mitigación en la generación pagos en exceso como en su devolución, entre ellas:

1. La obligación de informar al afiliado que concurra a pagar por ventanilla una cuota de su crédito si es que ésta se envió a cobro o no, de manera de evitar un doble pago.
2. Un mandato al momento del otorgamiento en el cual se establezca el mecanismo de devolución que el afiliado prefiera en caso de la existencia de pagos en exceso.

<sup>56</sup> SUSESO "Pagos en exceso Cajas de Compensación de Asignación Familiar" [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl) Gobierno de Chile Superintendencia de Seguridad Social Primer Semestr 2016,[En línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118_archivo_01.pdf) -pág 14, consultado mayo, 2019.

3. Devolución automática, mediante mecanismo al que se refiere el punto anterior, en caso de no ser cobrado el pago en exceso después de 3 días desde la recepción de la correspondiente carta certificada que el envíe la caja de compensación.

La SUSESO adoptó medidas para que las Cajas de Compensación entreguen los pagos en exceso:<sup>57</sup>

- Definición de un mecanismo para la entrega de los montos de los pagos en exceso correspondiente al heredero de un afiliado que fallece.
- Agilización del proceso de devolución siendo de manera inmediata una vez que se solicita el cobro de los dineros de pago en exceso.
- Se establecen intereses en los casos donde no se lleven a cabo las gestiones de devolución inmediatamente.
- La obligación de mantener disponible el 100% de los montos de pagos en exceso que registra cada caja de compensación.

### **ACCIONES DEL SERNAC PARA VIGILANCIA Y PROTECCIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO<sup>58</sup>**

- Campaña “*Que no te cuenten*” – Prevención del fraude financiero. Reprogramación de deudas pensión básica solidaria.
- Educación financiera con foco en personas mayores.
- Vigilancia en el mercado a través de ranking de banca y retail financiero.
- Trabajo en terreno de información a los consumidores de sus derechos y entrega de recomendaciones

### **• MESA DE TRABAJO CON LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL:**

Reprogramación de deudas pensión básica solidaria

---

<sup>57</sup> SUSESO “Pagos en exceso Cajas de Compensación de Asignación Familiar” [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl) Gobierno de Chile Superintendencia de Seguridad Social, Primer Semestre 2016, [En línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118_archivo_01.pdf) -pag 20 y 21. Fecha de consulta: junio 2019.

<sup>58</sup> SERNAC “Ranking del Mercado Financiero Sub-mercado Cajas de Compensación” Primer semestre 2016 sitio web: [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5118_archivo_01.pdf) “[En línea] Pág 23. Santiago, Chile, fecha de consulta. Junio 2019.

v. **SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016:**

**Juicio Colectivo: ODECU CON CCAF LOS HÉROES.** <sup>59</sup>

SERNAC se hace parte en la demanda colectiva el día 22 de julio del 2016

- Falta de información por parte de los ejecutivos de venta al momento de captar a los clientes, especialmente a los adultos mayores, ofreciendo créditos a 36 meses, para luego modificar el plazo a 84 meses.
- Contener mandatos irrevocables (para suscribir repactaciones y prorrogas) y en blanco (para asignar fecha de emisión, vencimiento, monto, intereses y número de cuotas.

<b>Tasa Reclamos (TR) caja compensación</b> Segundo semestre 2016 versus segundo semestre 2015			
La TR se calcula dividiendo el número de reclamos recibidos contra cada caja de compensación, por su número de afiliados y no afiliados con deuda vigente, multiplicado por 10 mil.			
Entidad	Tasa de reclamos (TR)		
	2° Semestre 2015	2° Semestre 2016	Variación (porcentual)
Gabriela Mistral	23,04	28,56	23,95%
18 de Septiembre	10,31	11,45	11,06%
Los Héroes	10,75	7,91	-26,40%
La Araucana	7,64	7,23	-5,32%
Los Andes	4,85	5,97	23,16%

Mayores tasas de reclamos el 2° semestre de 2016: Cajas Gabriela Mistral (28,56) y 18 de Septiembre (11,45).

Tres Cajas de Compensación aumentaron su tasa de reclamos. Los mayores aumentos se producen en Gabriela Mistral y Los Andes

<sup>59</sup> EL MOSTRADOR, "Sernac se hará parte en la demanda de Odecu contra Caja de Compensación Los Héroes por supuestos engaños a adultos mayores" <https://m.elmostrador.cl/noticias/pais/2016/06/20/sernac-se-hara-parte-en-la-demanda-de-odecu-contra-caja-de-compensacion-los-heroes-por-supuestos-enganos-a-adultos-mayores/> [En línea], del 20 de junio 2016. Fecha de consulta. Junio 2019.

vi. **PRIMER SEMESTRE 2017**<sup>60</sup>

Las Cajas de compensación fueron el único sub-mercado financiero que disminuyó su número de reclamos (0,6) al comparar el primer semestre del 2016, con el primer semestre del 2017.

SUB-MERCADO FINANCIERO	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	Variación
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	45,5%	48,0%	↑
BANCOS	39,7%	38,2%	↓
CAJAS DE COMPENSACIÓN	5,8%	5,1%	↓
EMPRESAS DE COBRANZA	3,3%	3,4%	↑
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	2,3%	2,2%	↓
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,0%	2,0%	↔
OTROS SUBMERCADOS	1,4%	1,1%	↓
TOTAL	100%	100%	

Los principales motivos por los que se presentan reclamos en el primer semestre del año 2017 son los siguientes:

- no reversar cargos mal efectuados.
- cobros excesivos o duplicados.
- cobranza extrajudicial no corresponde.

En el año 2017, se presentaron denuncias en contra de la Caja de Compensación La Araucana y la Caja de Compensación Los Andes, tal como se ilustra en el siguiente recuadro:

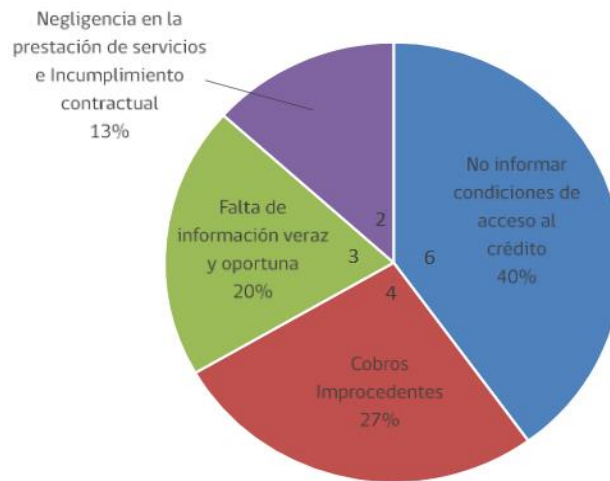
<sup>60</sup> SERNAC: "Ránking del Mercado financiero: Submercado "Cajas de Compensación", Primer Semestre del 2017. [En línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-8995\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-8995_archivo_01.pdf), fecha de consulta: Junio 2019



## JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

DENUNCIAS	AÑOS			TOTAL GENERAL
	2015	2016	2017	
PROVEEDOR				
CAJA DE COMPENSACIÓN 18 DE SEPTIEMBRE	2			2
CAJA DE COMPENSACIÓN GABRIELA MISTRAL	2			2
CAJA DE COMPENSACIÓN LA ARAUCANA	4		1	5
CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES	1	2	1	4
CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HEROES	2			2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

En vista de lo anterior ¿cuáles son los principales motivos legales denunciados a través de juicios de interés general?



vii. **SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017:**<sup>61</sup>

Cuáles son las principales causas de reclamo del segundo semestre del año 2017:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° DE RECLAMOS			PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS		
	2º SEMESTRE 2016	2º SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)	2º SEMESTRE 2016	2º SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	295	283	-4,1%	19,0%	18,7%	-0,3
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	313	265	-15,3%	20,1%	17,5%	-2,6
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	236	233	-1,3%	15,2%	15,4%	-0,2
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	119	112	5,9%	7,7%	7,4%	0,3
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	36	66	83,3%	2,3%	4,4%	2,0
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONSENTIMIENTO, ETC.	93	53	43,0%	6,0%	3,5%	-2,5
IMPUGNA COBRO INTERESES	34	53	55,9%	2,2%	3,5%	1,3
PUBLICACIÓN EN DICOM	55	50	-9,1%	3,5%	3,3%	-0,2
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	47	48	2,1%	3,0%	3,2%	0,2
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	58	39	32,8%	3,7%	2,6%	1,2
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	17	38	123,5%	1,1%	2,5%	1,4
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	63	29	-54,0%	4,1%	1,9%	-2,1
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	21	28	33,3%	1,4%	1,9%	0,5
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	17	24	41,2%	1,1%	1,6%	0,5
OTRAS CAUSAS	150	191	27,3%	9,7%	12,6%	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.554</b>	<b>1.512</b>	<b>-2,7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: negativa o retardo en hacer efectiva la renuncia del seguro, servicio de atención al cliente, prepago, venta atada, entre otros.

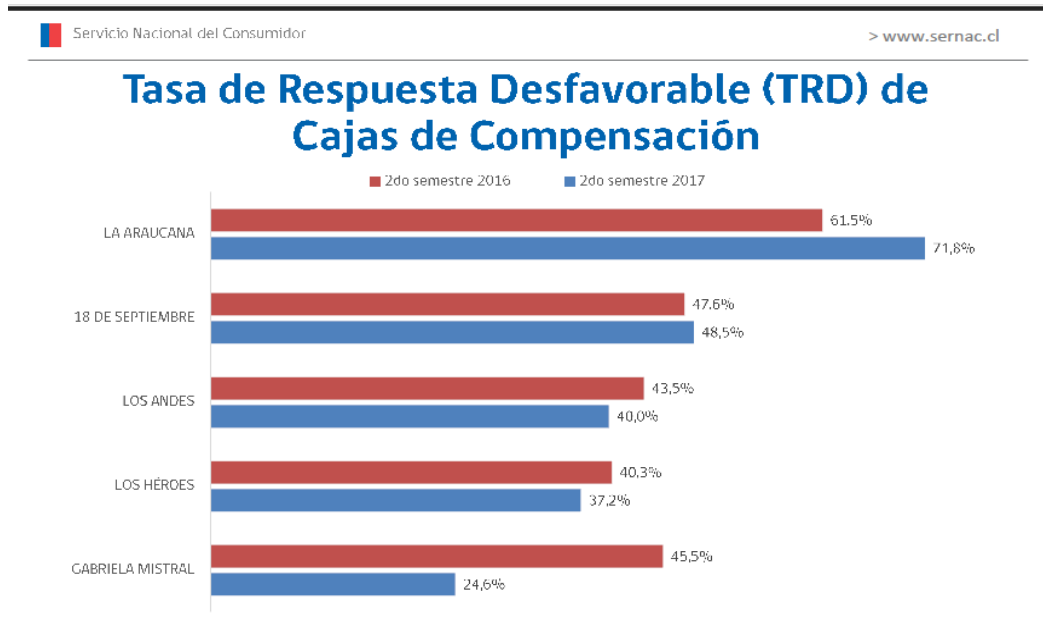
Tal como se aprecia en el cuadro, podemos concluir que durante el primer semestre del 2017 las principales causas de reclamo se concentran en:

- a- No reversar cargos mal efectuados
- b- Cobranza extrajudicial, no corresponde
- c- Cobros excesivos o duplicidad de cobros
- d- No informa condiciones del crédito

Luego, las tasas de respuesta desfavorable más altas las registraron las cajas La Araucana y 18 de Septiembre.

<sup>61</sup> SERNAC, Ránking Mercado Financiero, sub-mercado Cajas de Compensación, Segundo semestre 2016, Segundo semestre 2017.[ en línea] [https://www.sernac.cl/portal/619/articles-52937\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-52937_archivo_01.pdf), Santiago Chile, fecha de consulta, junio 2019.

Las tasas de respuesta desfavorable más bajas se observaron en la Caja de Compensación Gabriela Mistral y Los Héroes, según se observa en gráfico que se inserta a continuación:



### **Mercado Financiero (Segundo Semestre del 2017)**

Las conclusiones que podemos sacar de este período, son las siguientes:

El segundo semestre del 2017, el SERNAC, recibió 29.755 reclamos contra proveedores del mercado financiero. Con respecto al segundo semestre del 2016, este tipo de reclamos aumentó un 20%.

**Los tres principales motivos de reclamos realizados por mujeres, en ese periodo corresponde a:**

- i. Cobranza extrajudicial no corresponde 20,8
- ii. No reversa de cargos mal efectuados 17,5
- iii. Cobros excesivos o duplicidad de cobros 13,8

**Los tres principales motivos de reclamo señalado por los hombres en este mismo periodo corresponde a:**

- i. No reversa de cargos mal efectuados 19,5
- ii. Cobro excesivo o duplicidad de cobros 16,7

iii. Cobranza extrajudicial no corresponde 15,0

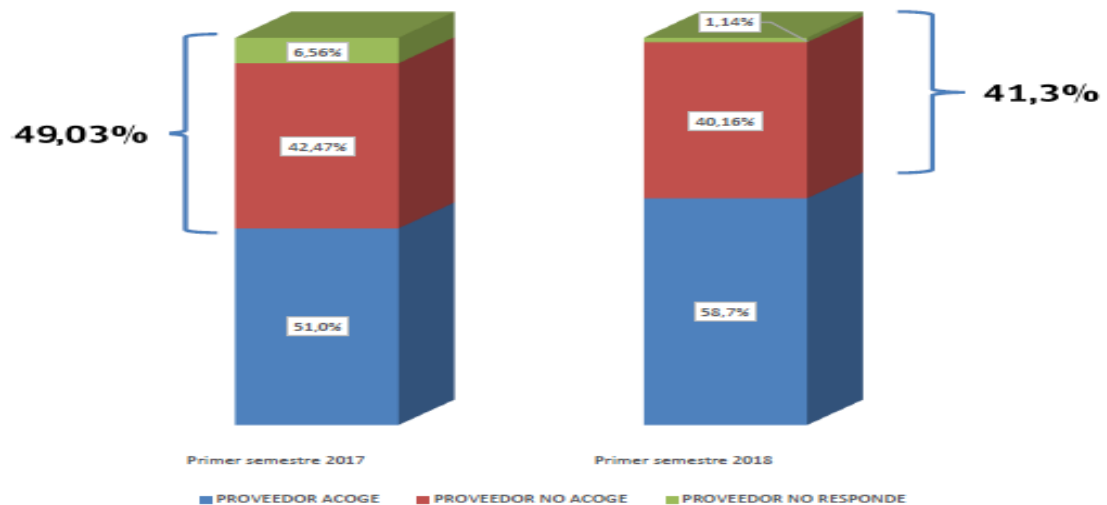
viii. **PRIMER SEMESTRE AÑO 2018:** <sup>62</sup>

El SERNAC recibió 28.609 reclamos contra proveedores del mercado financiero. Con respecto al primer semestre del 2017, este tipo de reclamos aumentó en 6,64%.

Ahora bien, los reclamos contra las cajas de Compensación el primer semestre del 2018, los principales motivos:

Los principales motivos por los que las Cajas de Compensación recibieron reclamos fueron los siguientes:

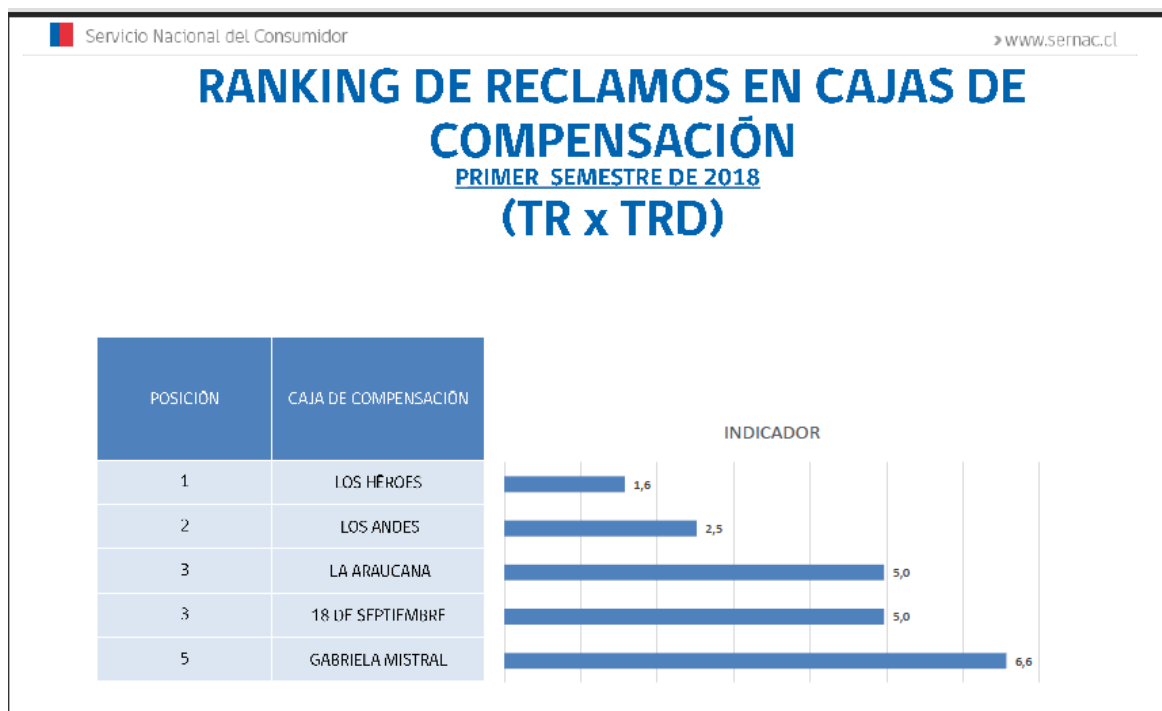
- a. Cobros improcedentes
- b. Cobranza extrajudicial no corresponde
- c. Dificultades en la ejecución de producto o servicio.



Hay una mejoría, comparando el primer semestre del año 2017, el mismo periodo pero en el año 2018. La tasa de respuesta favorable, para el primer semestre del 2018 fue de 58,7%.

<sup>62</sup> SERNAC: Ranking de Reclamos Mercado Financiero - Submercado Cajas de Compensación, primer semestre del 2018. [en línea] <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-55088.html>, Santiago, Chile. fecha consulta: agosto 2019

La tasa de reclamos más alta en el primer semestre del 2018, la obtuvieron las cajas de Compensación: Gabriela Mistral y 18 de Septiembre, con una tasa de reclamos de 17,9 y 12,9 respectivamente. En cambio la tasa de reclamos más baja, la obtuvo la Caja de Compensación Los Héroes, según se indica en el siguiente gráfico:



En el primer semestre del 2018, el SERNAC recibió 28.609 reclamos contra proveedores del mercado financiero. Con respecto al primer semestre del 2017, este tipo de reclamos aumentó un 6,64%.

Los submercados financieros Banca (35,7 %) y Tarjetas de crédito relacionada al retail, concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.

Los tres Principales motivos de reclamos:

Cobros Improcedentes (43,6%)

Cobranza Extrajudicial no corresponde (16,9 %)

Dificultades en la ejecución de producto o servicio (9,2%)

### **Conclusiones:**<sup>63</sup>

<sup>63</sup> OSSANDON JOSÉ "Destapando la Caja Negra / Sociologías de los créditos de consumo en Chile" [En línea] <https://www.icso.cl/wp-content/uploads/2012/01/Destapando-la-Caja-Negra->

Luego de realizadas los análisis de los datos recopilados en la presente investigación, podemos concluir lo siguiente

- A través de esta investigación se ha intentado comprender sociológicamente la transformación de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en relación a la emisión de créditos.
- Luego, la evolución que han sufrido las Cajas de y su participación hoy en día en el mercado crediticio chileno se debe a un proceso más bien de supervivencia organizacional, donde es posible identificar, al mismo tiempo elementos de variación, especialización en un nicho determinado, y, la mantención del carácter social como motor principal de su institucionalidad.
- Además, los cambios organizacionales que han sufrido con el correr de los años, también han impactado en ellas. La primera de estas modificaciones hace referencia al cambio en la normativa vigente durante mediados de los años '70s que permitió que las Cajas de Compensación y Asignación Familiar dejaran de ser sólo instituciones previsionales y reorientaran sus servicios hacia la oferta de otro tipo de beneficios, entre los que destacó el crédito social.
- Lo anterior, se presenta como la motivación inicial en el proceso de transformación de las Cajas de Compensación. El cambio normativo derivó en una reestructuración organizacional fortaleciendo las áreas de riesgo, crédito y finanzas en general.
- Cabe señalar que hubo Cajas que optaron preferentemente por ofrecer créditos desde sus inicios, y aquellas que primero se orientaron al desarrollo de modelos recreacionales. Pero con el pasar de los años, las primeras se han transformado en modelos exitosos, que han sido imitados por las otras Cajas.
- En efecto, hoy se asume al crédito social como el principal beneficio ofrecido por estas entidades. Finalmente, una vez dentro de la industria de créditos, y para ser actores más competitivos en este contexto, las Cajas optaron por reinventarse, incorporando capital humano proveniente de la banca tradicional, fortaleciendo las áreas de crédito y riesgo; y estructurándose “más como las” instituciones financieras tradicionales.
- Además, en atención a los tiempos que corren, considero que se ha hecho necesario incorporar nuevas tecnologías para agilizar los sistemas de evaluación de riesgo y de otorgamiento de crédito, e incluso se ha buscado

---

Sociolog%C3%ADa-de-los-Cr%C3%A9ditos-de-Consumo-Editado-por-Jos%C3%A9-Ossand%C3%B3n-Enero-2012.pdf ,Enero 2012, Santiago, Chile. Fecha de consulta, julio 2019.

mejorar los sistemas de financiamiento y de retroalimentación de los fondos sociales a través de la colocación de bonos corporativos en el mercado de capitales.

- En este punto, es importante tener en cuenta que, a pesar de su creciente giro financiero, las Cajas de Compensación no son reguladas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sino que por la Superintendencia de Seguridad Social.

- Al mismo tiempo, cabe señalar que las Cajas tienen una relación muy diferente con el riesgo financiero que otras instituciones de la industria del crédito. Si bien, tal como se ha mencionado, han introducido crecientemente aspectos tales como evaluaciones estadísticas y modelos de scoring, las Cajas evalúan preferentemente a empresas y no personas naturales. De este modo, se les hace posible extender créditos a sujetos no considerados por la banca tradicional, sin por ello incurrir en tasas de interés mayores. Todo esto se ve posibilitado por el hecho de que las Cajas pueden retirar las cuotas de pago “por planilla” reduciendo radicalmente el riesgo de no pago.<sup>64</sup>

- De todo lo anterior se desprende que las Cajas de Compensación se han incorporado satisfactoriamente al sistema crediticio chileno. Para concluir cabe preguntarse, no obstante, si bien las Cajas de compensación son oferentes destacados dentro del sistema crediticio Chileno hasta que punto siguen siendo entidades que entregan servicios con características “sociales”.

- Es cierto que integran al sistema financiero a consumidores que están fuera de este, permitiéndoles acceder a bienes y servicios que no pueden adquirir de otra manera, con tasas de interés menos abusivas que la banca tradicional y con mayores flexibilidades que esta.

Ahora bien, además de todas las conclusiones antes señaladas, también surgieron ciertos cuestionamientos que hasta el día de hoy no han sido resueltos, tales como: ¿no es contraproducente dar recursos a quien no es solvente económicamente?, ¿acaso los pensionados deben estar dispuestos a pagar de sus ya exiguas pensiones hasta el último de sus días?

Las Cajas, que han sabido reinventarse y adaptarse a los cambios y necesidades en las sociedades modernas, sino hacer notar que aún como consumidores debemos ser responsables, teniendo conciencia de las deudas que contraemos, procurando mantener un comportamiento financiero, que nos permita vivir tranquilos, sin caer en agobios económicos.

---

<sup>64</sup> OSSANDON JOSÉ “Destapando la Caja Negra / Sociologías de los créditos de consumo en Chile” Página 52 [ En línea] <https://www.icsoc.cl/wp-content/uploads/2012/01/Destapando-la-Caja-Negra-Sociolog%C3%ADa-de-los-Cr%C3%A9ditos-de-Consumo-Editado-por-Jos%C3%A9-Ossand%C3%B3n-Enero-2012.pdf> ,Enero 2012, Santiago, Chile. Fecha de consulta, julio 2019.