

Diálogo Participativo

“Construyendo con la Sociedad Civil”

04 de mayo de 2017

Región de Magallanes y Antártica Chilena



Resumen



- SERNAC en cifras 2016



- Protección



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Durante el 2016

Recibimos 2.803 consultas

- 43,2% a través del call center
- 38,3% a través de la oficina regional
- 11,5% a través de internet
- 6% a través del SERNAC Móvil



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Durante el 2016 Recibimos 2.589 reclamos

- 48,8% a través de internet
- 43,9% a través de la oficina regional
- 2,9% a través de plataformas municipales
- 2,6% a través del call center
- 1,5% a través del SERNAC Móvil



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Mercados más reclamados del 2016

- 23,41% Telecomunicaciones
- 20,78% Financieros
- 20,43% Locales Comerciales
- 12,19% Transporte
- 6,53% Comercio electrónico



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Durante el 2016

Iniciamos 45 Juicios de Interés General

77 juicios en proceso

19 juicios cerrados

95% de fallos favorables

55 de fallos desfavorables



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

Durante el 2016

- 2 visitas
- 208 atenciones
- 171 consultas.
- 37 reclamos.





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 2 comunas en convenio para la atención de reclamos.

Porvenir: 17 atenciones
(100% reclamos)

Puerto Natales: 58 atenciones
(34% consultas, 66% reclamos)

SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



ECONOMÍA

Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Julio 2014 42.220

Sernac realizó comparación de un préstamo de 1.500 UF a 21 años. Sernac presentó estudio de reclamos del mercado financiero

Ve estas 34 opciones para S

Costo total y CAE de un crédito de 1.500 UF a 20 años

Institución	Nombre producto	Tipo de tasa	Costo total
	Mutuo Hipotecario Recursos Propios	Fija	2.21.
	Mutuo Repactable	Variable	2.22.
	Superhipoteca Mixta	Mixta	2.225
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable	Variable	2.242
	Superhipoteca normal	Fija	2.324
	Itaú Home Súper Tasa	Mixta	2.350
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 3 años	Variable	2.355
	Mutuo Hipotecario Tradicional	Fija	2.346
	Mutuo Hipotecario estándar	Fija	2.346
	Hipotecario Flexible	Variable	2.346
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Variable	2.348
	Scotiahouse Tasa Fija	Fija	2.357
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.366
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.384
	Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.417
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.420
	Bci Home Extra	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.422
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.449
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.529
	Scotiahouse Tasa Semi-Variable 3 años	Variable	2.441
	Dividendo Rebajado	Fija	2.458
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajustable	Fija	2.453

El que mejor se comportó ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

El ranking de las tarjetas del r

El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las ligadas a las grandes tiendas y supermercados, bajaron las notas. Eso según el ranking de reclamos del mercado financiero entregado este jueves por el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac. El estudio comparó la quejas presentadas por los consumidores el segundo semestre de 2015 con las de igual período de 2014 y, en el global, los reclamos, con un alza de 4,5%. Esto se ubica en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las periferias de compensación; las empresas de créditos automotrices; las presas de cobranza, entre otras.

En cuanto a contenido, el 43,4% de las quejas se referían a errores en los cobros. Así, el 20,7% apuntó a cobros indebidos, como seguros no contratados, duplicidades, comisiones excesivas, entre otros. Otro 16,9%, a que no se reversaron cobros mal hechos y un 5,8% a una deuda no reconocida por el consumidor. "Esto da una señal de alerta respecto a la entrega de información oportuna sobre los cobros y a los consumidores sobre los cobros y el uso de prácticas que aseguren ellos que se les cobra efectivamente", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz.

En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos".

Otro punto considerado en el estudio es la tasa de respuesta desfavorable, o sea cuando no se responde o acoge los reclamos. En el punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

El que mejor se comportó ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

Posición Tarjeta de crédito

- 1 Hites
- 2 CMR Falabella
- 3 La Polar
- 4 ABCDIN
- 5 Lider Mast
- 6 Ripley
- 7 Cencosud

*A menor índice, mejor comportamiento. Fuente: Sernac.

Sepa dónde le conviene pedir un avance en efectivo por \$150.000 en 6 meses plazo

Estudio de Sernac compara costo total de las ofertas de

En el caso del avance en efectivo, la mayor diferencia detectada para un monto de \$150.000 fue de \$34.096 en 12 cuotas.

PIERINA CAVALLI

Se nos viene marzo y entre todos sus gastos no hay bolsillo que aguante. Y en este ciclo, siempre el crédito aparece como una alternativa tentadora.

Para orientar a los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó un estudio sobre cuánto pueden terminar pagando quienes compran en cuotas con tarjetas de crédito o retienen avances en efectivo. Para ello, analizó lo que costaría retirar \$150.000 como avance en efectivo con tarjeta de crédito o a comprar productos por esos mismos \$150.000 en cuotas con tarjeta de crédito. Además, comparó los costos totales en ambos casos al pagar en 6 o 12 cuotas (ver gráficos).

La información considera 35 entidades financieras: 21 bancos, 1 cooperativa de ahorro y crédito y 13 retailers.

En el caso del avance en efectivo, la mayor diferencia detectada fue de \$34.096 para un avance de \$150.000 pagado a 12 cuotas. En total, Hites termina costando \$194.909; en el otro extremo, en Corbanca cuesta \$160.813.

Para las compras a crédito, la diferencia fue de \$36.021 a 12 meses, en Corona el costo final es de \$186.021, en Coopeuch, sale los mismos \$150.000, en el otro extremo, en Coopeuch, sale los mismos \$150.000.

Compra a crédito por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
Corona	177.930
Bci	174.861
Scotiabank	174.542
BBVA	173.139
Banco de Chile	171.373
Bci Nova	171.017
ABCDIN	170.670
La Polar	170.010
Fashions Park	169.727
Tarjeta Ripley	169.627
Banefé	169.627
Banco Santander	169.509
Salcobrand	168.721
Bancoestado	168.515
Coopeuch	168.481
Tarjeta Ripley	168.344
Lider	168.277
CMR Falabella	168.222
Cencosud	168.222
Chilquinta	167.403
CMR Falabella	167.299
Coopeuch	167.200
La Polar	167.173
Banco Falabella	167.173
Tricot	167.117
Banco Bice	166.906
Unimarc	164.104
Banco Santander	162.713
Scotiabank	155.727
Banco de Chile	
Corbanca	

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

Compra a crédito por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	170.310
La Polar	167.299
Banco Falabella	167.200
ABCDIN	167.200
Hites	167.200
Fashions Park	167.195
Cruz Verde - Chilquinta	167.191
Bci	167.179
Bci Nova	
Corbanca	
Tricot	

11 ENTRADAS

RESERVA EN TU WOSCO ESTA INCLUIDA COMPLETA DESDE EL 23 JUNIO

Para calentar en cada pote abra y gire la válvula de vapor



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

Realizamos 29 sondeos de precios de productos tales como: pan, combustibles líquidos, alimentos, artículos de aseo, personal y de hogar entre otros.





SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Implementamos 7 campañas comunicacionales:
 1. Inmobiliaria
 2. Fraude financiero
 3. Derechos en telecomunicaciones
 4. Garantía legal
 5. Consulta Ciudadana
 6. Nueva boleta de luz y gas
 7. Pienso luego decido (educación financiera)



Dialogo Ciudadano: Construyendo con la Sociedad Civil

Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Se realizaron 55 actividades educativas presenciales del Programa de educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a 1.921 beneficiarios.



81%
Escolares



8%
Jóvenes



11%
Adultos Mayores



Desafíos 2017:

¿Qué acciones pueden
Implementarse desde la mirada ciudadana
en materia de Protección, Información y
Educación?



Diálogo Participativo

“Construyendo con la Sociedad Civil”

4 de mayo de 2017



TODOS
POR
CHILE

