

# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

Región de Aysén



TODOS  
POR  
CHILE



# Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Metas y Desafíos 2017



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN







# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **4819** consultas

- 570 a través de internet
- 2333 a través de la oficina regional
- 1692 a través del Call Center
- 189 a través del SERNAC Móvil
- 35 a través de plataformas comunales



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **5096** reclamos

- 4 a través de servicios en convenio
- 1997 a través de internet
- 2658 a través de la oficina regional
- 38 a través del Call center
- 41 a través del SERNAC Móvil
- 358 a través de plataformas municipales



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **74** SONI

- 46 registros de disconformidad
- 27 registros de reconocimiento
- 1 registros de sugerencias
- \*Su opinión nos interesa



## SERNAC EN CIFRAS

# PROTECCIÓN

### Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **154** Juicios de Interés General y un Juicio Colectivo.

### 123 juicios Cerramos, de los cuales:

- Un total de 75% fueron favorables





# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL

### PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO







# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL

### PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

## Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 41 reclamos, de los cuales el 100% fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 189 consultas, de las cuales 100% fueron cerradas.
- Se visitó a lo menos una vez, 9 de las 10 comunas de la Región de Aysén.



# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 3 municipios (Aysén, Cisnes e Ibáñez) y 2 Gobernaciones (Capitán Prat y General Carrera) en convenio para la atención de reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.



# SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Julio 2016 42.220

## 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
	Mutuos Hipotecarios S.A.	Fija	2.420
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.449
	Bci Home Extra	Fija	2.442
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.529
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.441
	Scotiahouse Tasa Semi-Variable 3	Variable	2.458
	Dividendo Rebajado	Fija	2.444
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajustable	Fija	2.453

## Ve el ranking de las tarjetas del r

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

**El que mejor re**

Posición	Tarjeta de cré
1	Hites
2	CMR Falabella
3	La Polar
4	ABCDIN
5	Lider Mast
6	Ripley
7	Cencosud

\*A menor índice, mejor Fuente: Sernac.

**Tarjetas de c relacionadas**

Hites  
CMR Falabell  
ABCDIN  
Lider Mas  
La Polar  
Ripley  
Cencosud  
Fuent

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las tarjetas de 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 debe a que los retailers recibieron el 44% de los reclamos en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las compañías de seguros; las empresas de créditos automotrices; las empresas 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, 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 el uso de prácticas que aseguren a los consumidores que se les cobra efectivamente lo que se les cobró", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz.

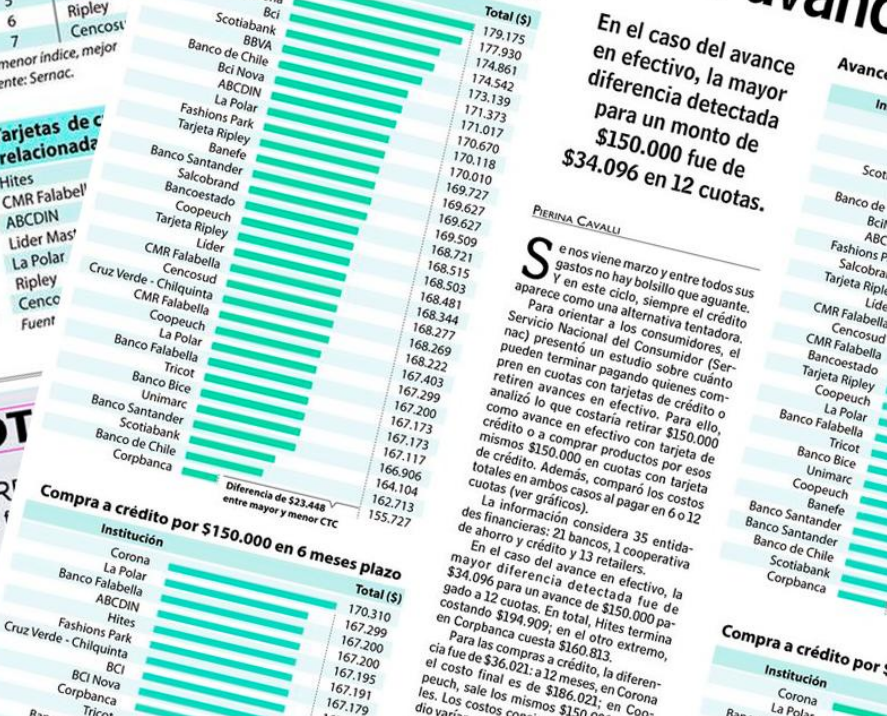
En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos".

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



## Sepa dónde le conviene pedir un avance

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**

Si 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, se 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 Corpbanca 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 Coor...



## SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 02 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.
- También realizamos 139 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 25 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.





## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN







## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 85 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



1251  
Escolares



251  
Jóvenes



300  
Adultos Mayores



## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 3 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.





## SERNAC EN CIFRAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA







## SERNAC EN CIFRAS

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 9 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Diálogos participativos, Consultas ciudadanas; talleres de formación asociaciones de consumidores; Conversatorios de consumo; Cuentas públicas).



# SERNAC EN CIFRAS

## Desafíos 2017

***"Respecto a los Desafíos 2017, seguiremos trabajando concentrados en 3 pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es, ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión, brindándole un servicio de excelencia y generando productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública".***

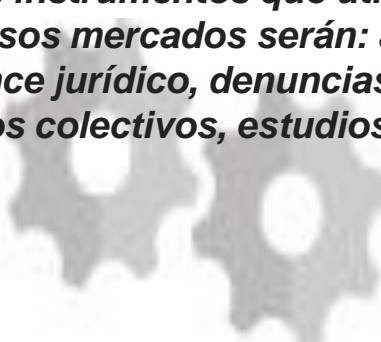




# SERNAC EN CIFRAS

## Desafíos 2017

***Realizaremos acciones para asegurar que los cambios de comportamiento que han sido adoptados a nivel de mercados o empresas, se mantengan.***

- SERNAC se enfocará en los mercados con mayor riesgo, es decir los con más reclamos y con peor comportamiento de respuesta, mercados emergentes y aquellos que impacten los derechos básicos de los consumidores.***
  - Se pondrá especial atención a la relación con los consumidores respecto a la etapa de comercialización, la publicidad e información, cláusulas abusivas, prevención del fraude, post-venta y cobranzas.***
  - Los instrumentos que utilizará el servicio para impactar en los diversos mercados serán: a través de Ministros de Fe, oficios, guías de alcance jurídico, denuncias de interés general, mediaciones colectivas, juicios colectivos, estudios y rankings.***
- 



# Cuenta Pública

## Participativa

2014-2016



TODOS  
POR  
CHILE

