

Cuenta Pública Participativa

Gestión

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Protección



Educación e
Información



Participación



Modernización

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Protección



Educación e
Información



Participación



Modernización

¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?



Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.

- **Conocimiento**
 - **Satisfacción**
 - **Co-creación**





Conocimiento ENCUESTA DE PERCEPCIÓN



79% declara haber escuchado o leído sobre el SERNAC



61% SERNAC lo protege como consumidor

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR



Un 35% de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Los consumidores se han sentido desprotegidos:

23%

Calidad atención al cliente
Respeto de precios

19%

La no exhibición de precios

14%

Publicidad engañosa
Garantía

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR



Las 3 industrias con problemas de respeto de derechos:

45%

Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas

38%

Inmobiliarias, constructoras, corredoras de propiedades

29%

Servicios básicos

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN

USUARIOS



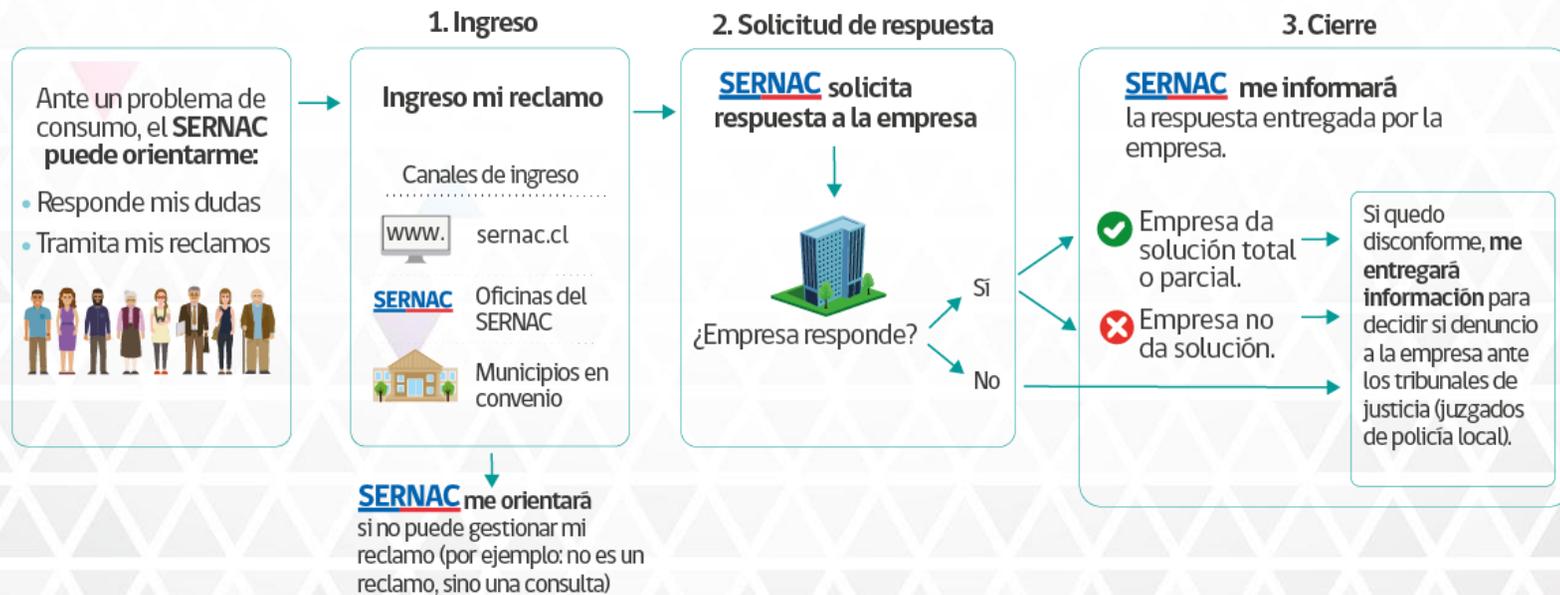
Estudio piloto 2016, encuesta telefónica a 3.200 usuarios. Satisfacción neta:
Consultas: 63% Reclamos 72% (51%)



Co-creación

TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



Este proceso puede demorar máximo 20 días hábiles.
Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente no pueden ser sancionadas por el SERNAC, sino sólo por un Juzgado de Policía Local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?
Llame al **centro telefónico: 800 700 100**
Lu-Vi: 09:00 a 21:00
Sábados: 09:00 a 19:00.
O consulte en **www.sernac.cl**



... INNOVACIÓN



SERNAC se adjudicó proyecto de innovación para mejorar gestión y atención de usuarios



Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Encuentro Nacional de Ejecutivos (Iniciativa Innovación) Mayo 2016



Programa Inglés para tod@s Marzo 2016



Ciclo de pausas saludables Agosto 2016



Las mini pasantías y la reestructuración del comité de buenas prácticas



★ Nueva ★ **BOLETA** de Consumo Eléctrico



Información más clara y transparente
para usted y su familia

TODOS
POR
CHILE



Gobierno
de Chile

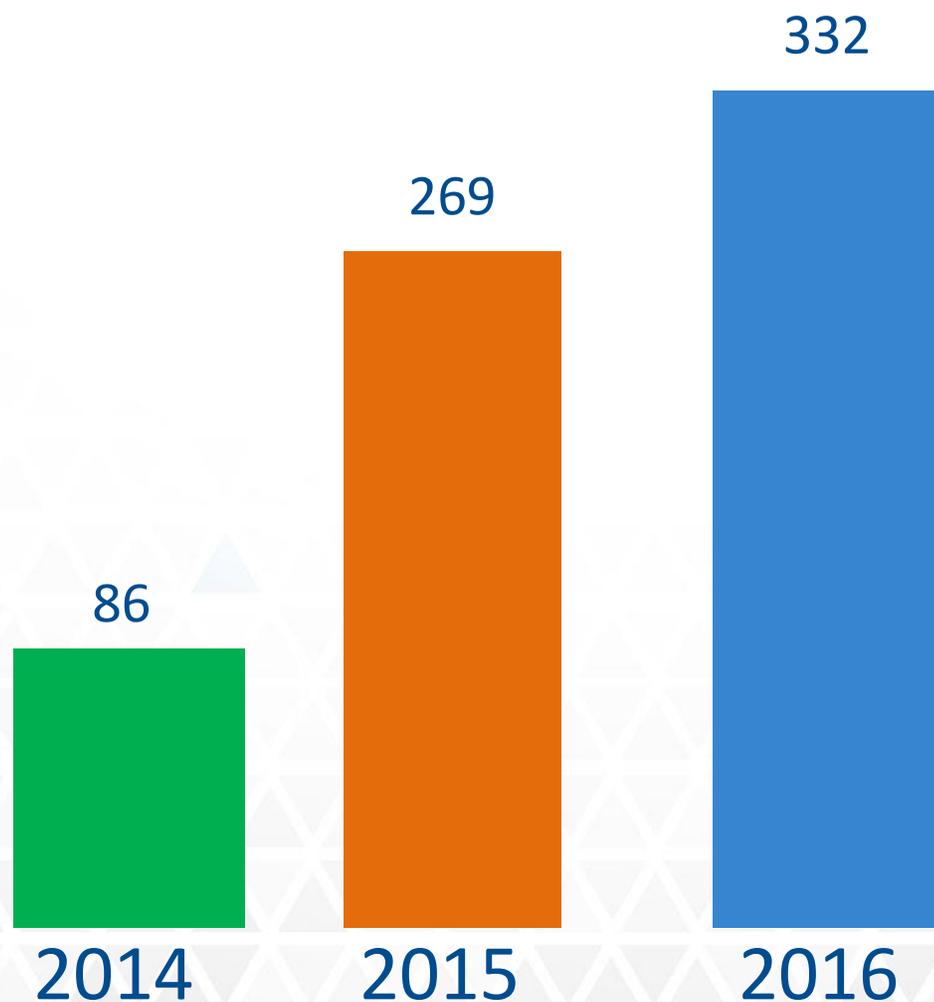
Ministerio de
Energía

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

gob.cl

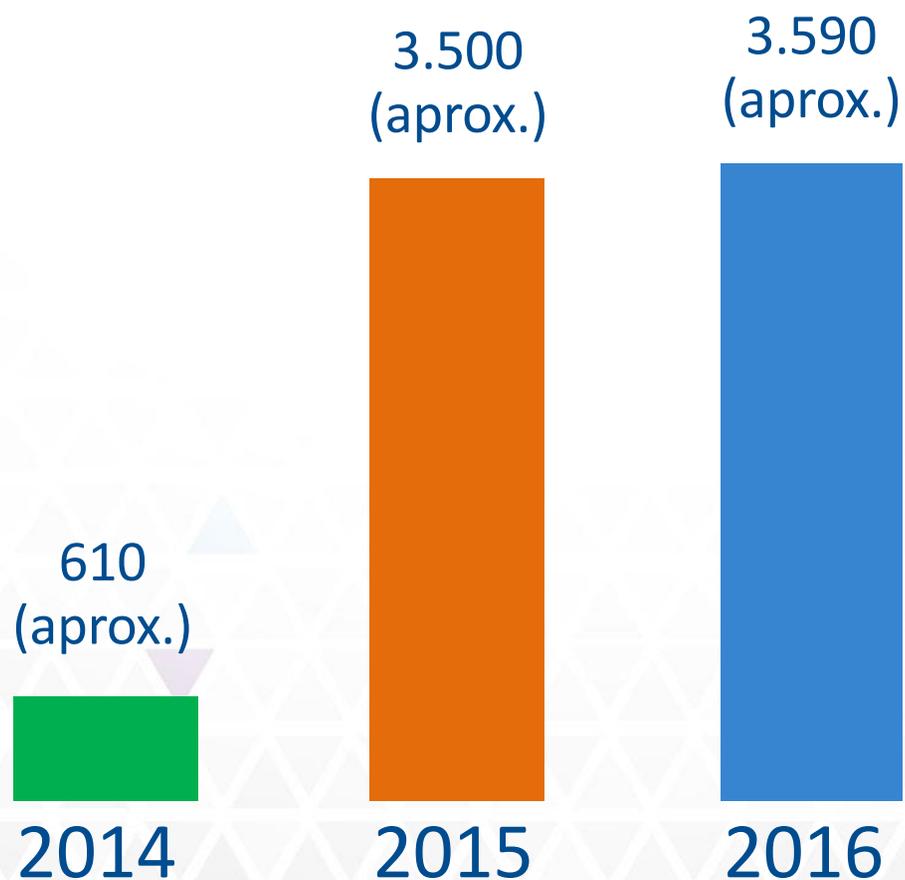
Gobierno de Chile

Gobierno de Chile



SERNAC Móvil

Cobertura 332 comunas de un total de 346 en todo el país



SERNAC Móvil
+7 mil 700 consultas

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Ciudadano al Centro.



Protección



Educación e
Información



Participación



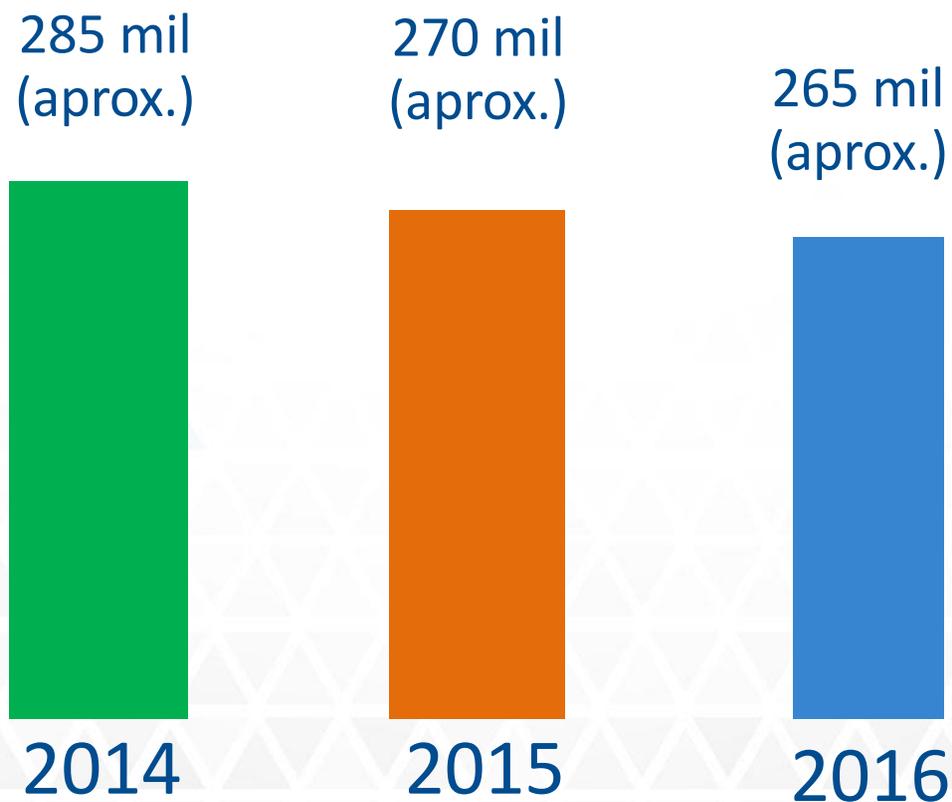
Modernización

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Protección



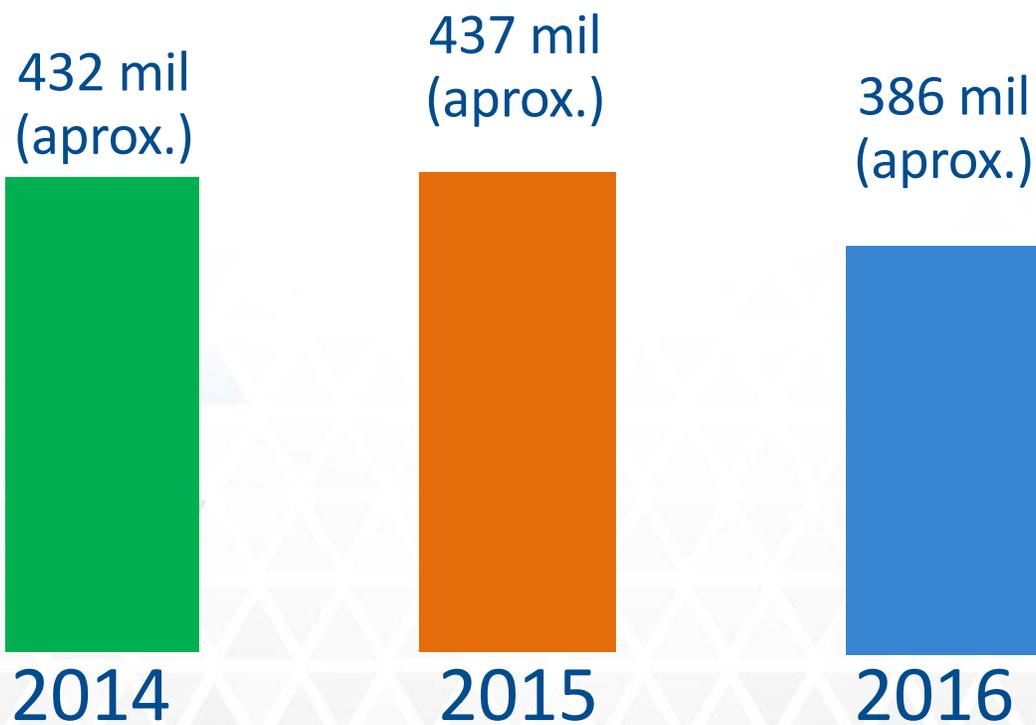
+820 mil reclamos

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Protección



+1 millón 255 mil consultas



189 plataformas de atención en municipios

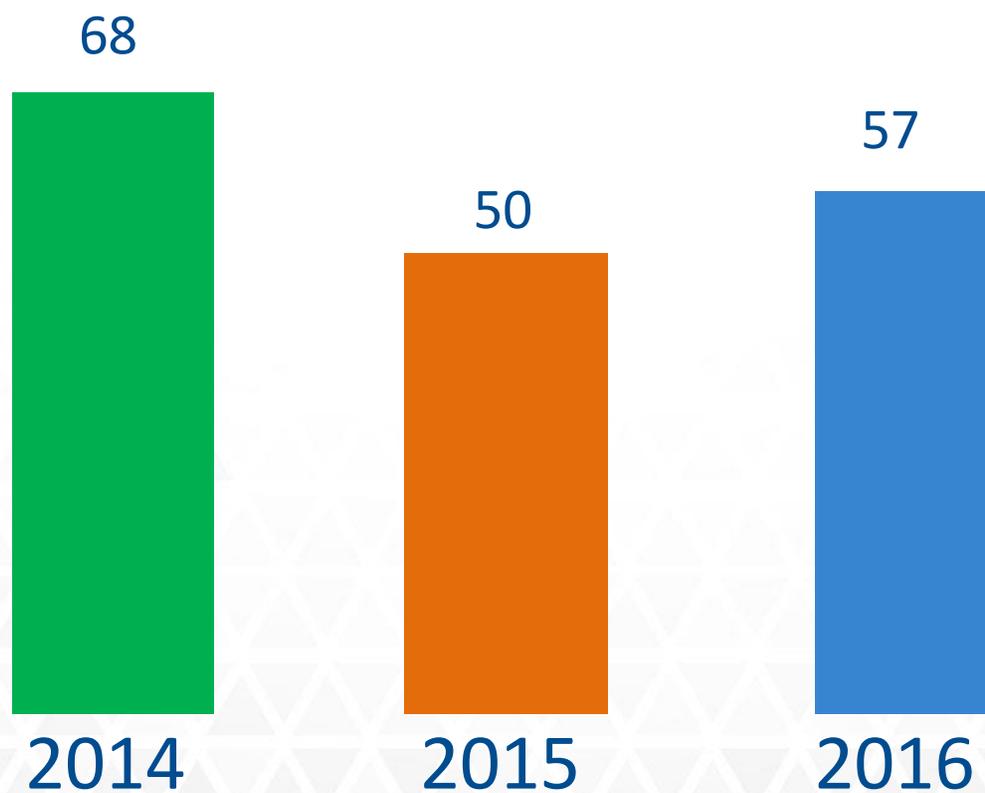


Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Protección



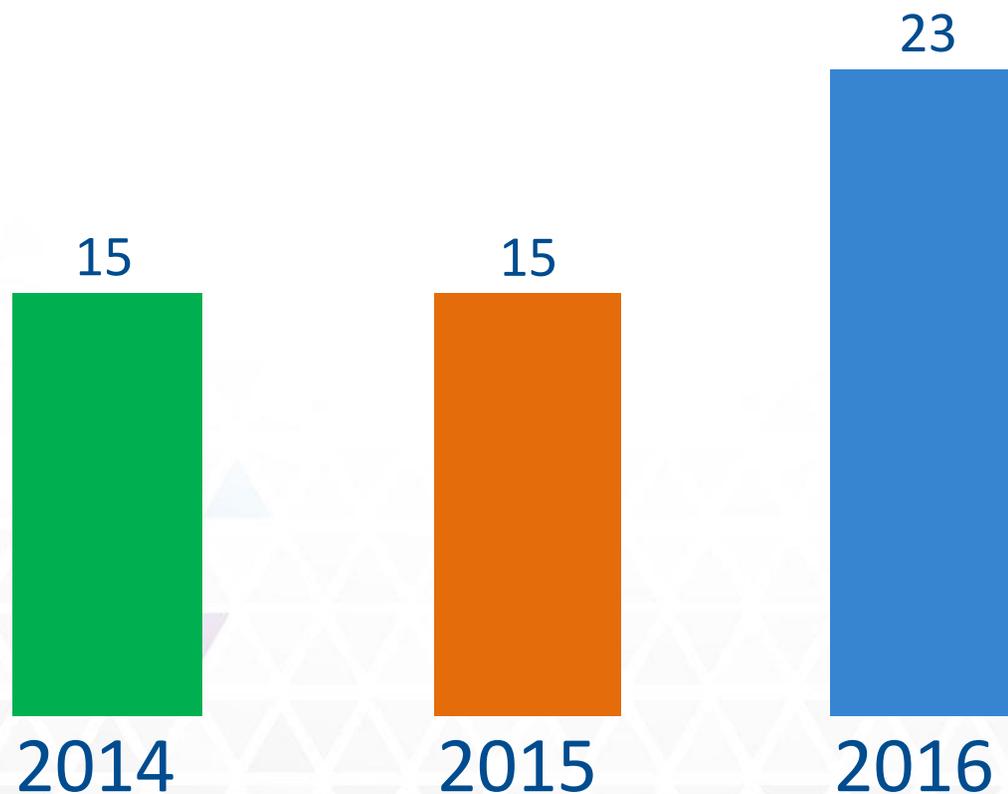
175 mediaciones colectivas

Focos Institucionales

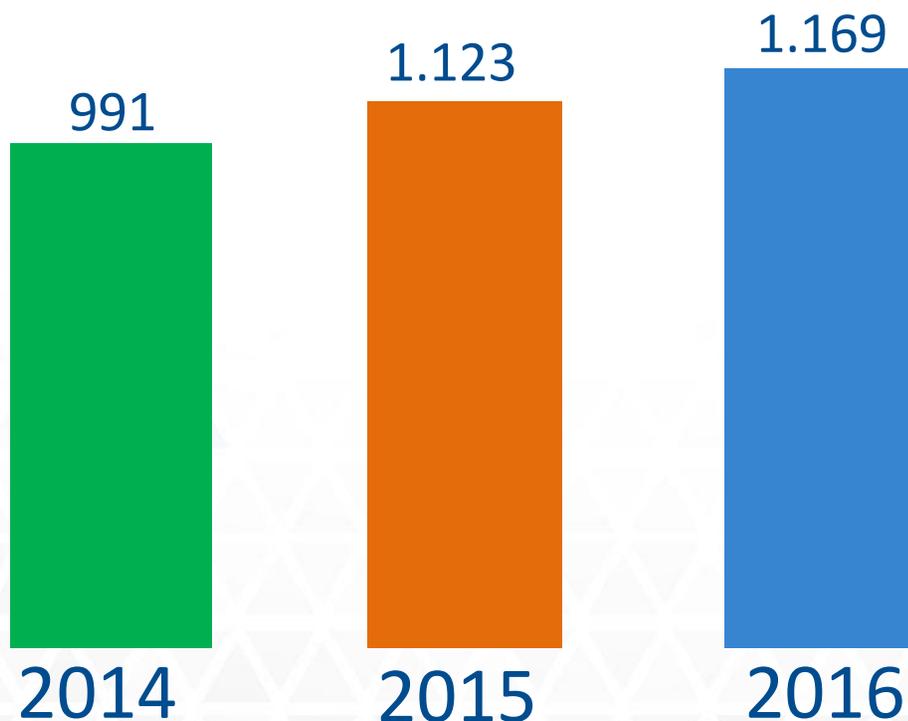
Cuenta pública 2014 – 2016



Protección



53 demandas colectivas



3 mil 283 juicios
de interés general

TRAS RESULTADOS DE MEDIACIONES COLECTIVAS

El SERNAC obtuvo soluciones que benefician a
cerca de 3 millones de consumidores

5 mil millones de pesos



MEDIACIÓN COLECTIVA COLUSIÓN PAPEL TISSUE

Beneficiará a todos los chilenos mayores de 18 años

97 mil 500 millones de pesos



Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Protección



Educación e
Información



Participación



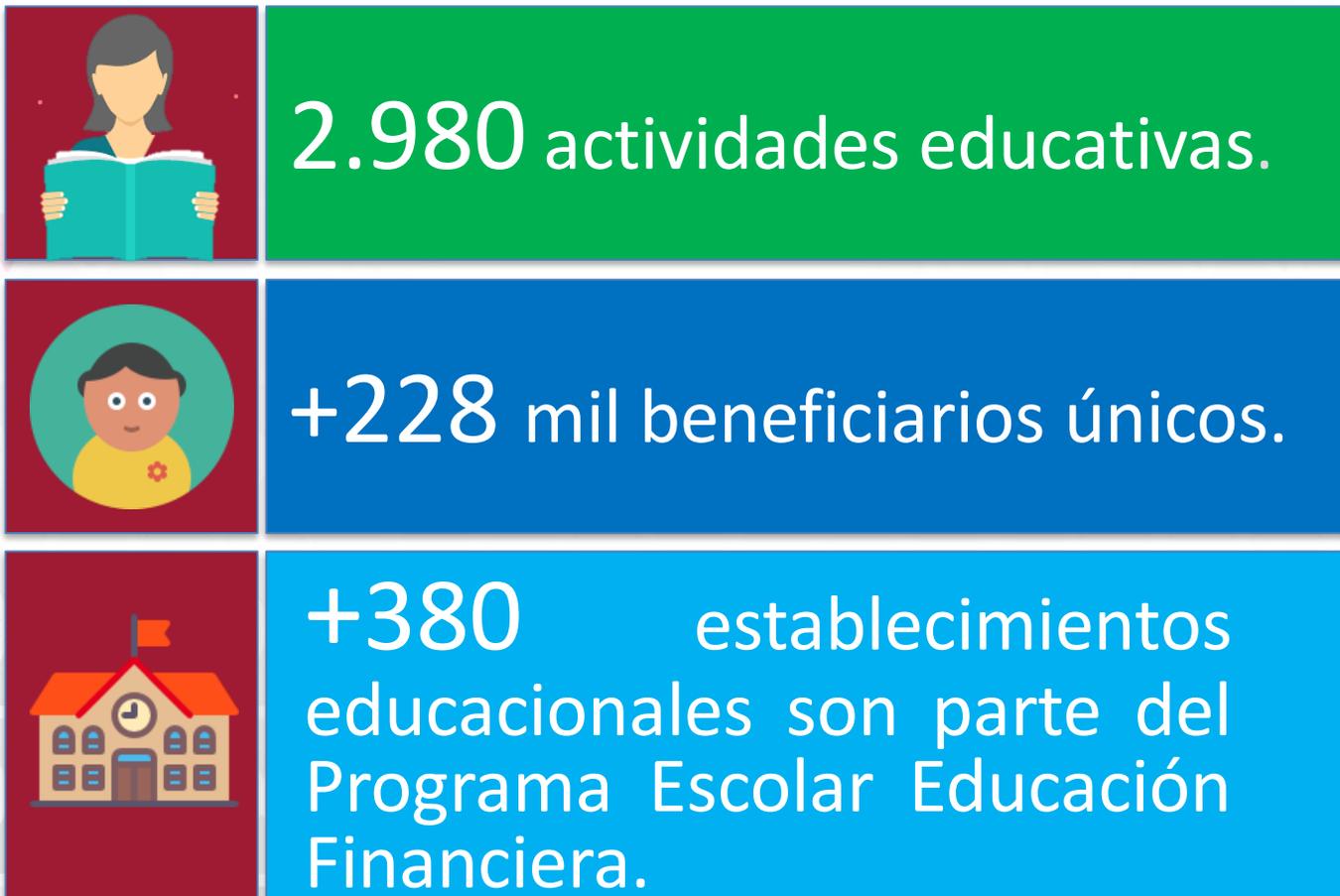
Modernización

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Educación e
Información

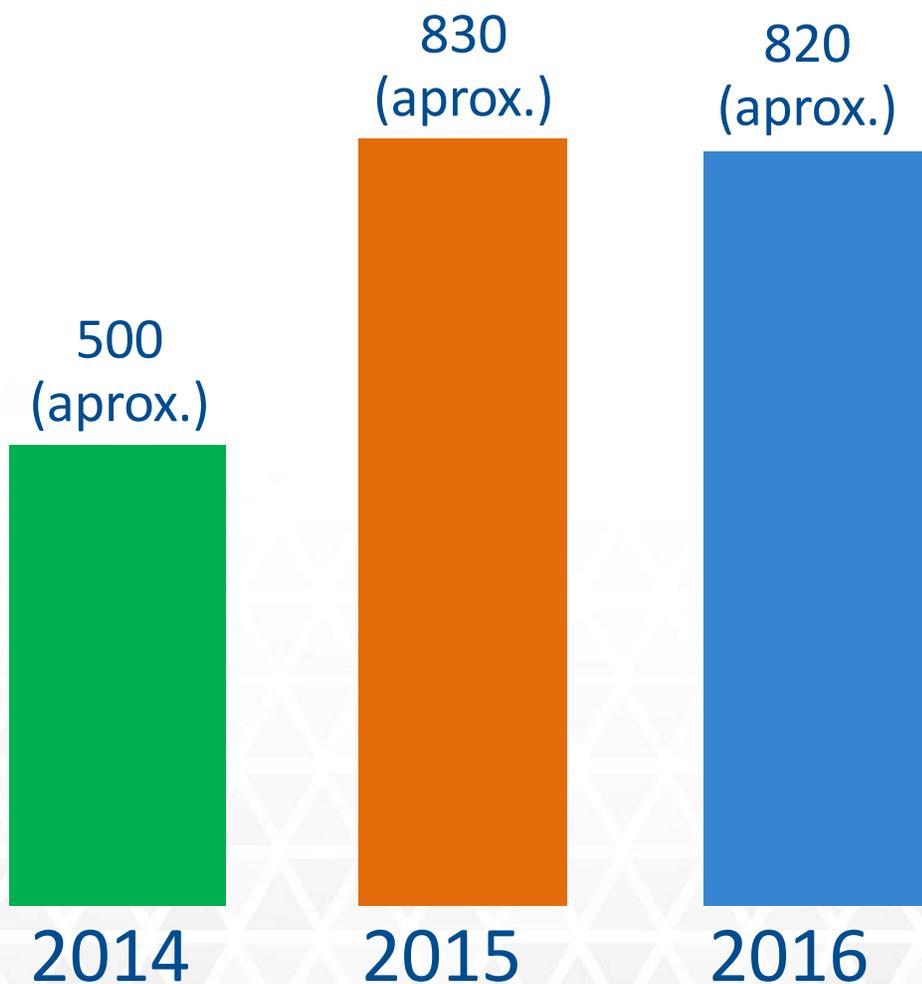


Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Educación e
Información



+2160 participantes en el curso de
perfeccionamiento docente



¿Qué información entregamos a los consumidores?

Sernac realizó comparación de un préstamo de 1.500 UF a 21 años / Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 / Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 / UTM Agos. 42.220 / IPC Julio 2015 42.220

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

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	Fija	2.348
Scotiahouse Tasa Fija	Fija	2.366
Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.384
Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.417
Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.420
Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.449
Bci Home Extra	Fija	2.449
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
	Fija	2.463

Ve el ranking de las tarjetas del r / El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

El que mejor r

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 Fuente: Sernac.

Tarjetas de c relacionadas

Hites
CMR Falabella
ABCDIN
Lider Mast
La Polar
Ripley
Cenco
Fuent

Sepa dónde le conviene en cuotas o pedir un avance / Estudio de Sernac compara costo total de las ofertas de

Avance en efectivo por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
Corona	177.930
Bci	174.861
Scotiabank	174.542
BBVA	173.373
Banco de Chile	171.017
Bci Nova	170.670
ABCDIN	170.010
La Polar	170.118
Fashions Park	169.227
Tarjeta Ripley	169.227
Banefé	169.227
Banco Santander	169.227
Salcobrand	169.227
Bancoestado	169.227
Coopeuch	169.227
Tarjeta Ripley	168.222
Lider	168.222
CMR Falabella	168.222
Cencosud	168.222
Cruz Verde - Chilquinta	168.222
CMR Falabella	168.222
Coopeuch	168.222
La Polar	168.222
Banco Falabella	168.222
Tricot	167.299
Banco Bice	167.299
Unimarc	167.299
Banco Santander	167.299
Scotiabank	167.299
Banco de Chile	167.117
Corpbanca	167.117
	166.906
	164.104
	162.713
	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

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

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	167.191
Cruz Verde - Chilquinta	167.191
Bci	167.191
Bci Nova	167.191
Corpbanca	167.179
Tricot	167.179

Compra a crédito por \$150.000 en 12 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	186.021
La Polar	186.021
Banco Falabella	186.021
ABCDIN	186.021
Hites	186.021
Fashions Park	186.021
Cruz Verde - Chilquinta	186.021
Bci	186.021
Bci Nova	186.021
Corpbanca	186.021
Tricot	186.021

Reservar en tu kiosco esta colección completa desde el 23 de junio!

POT

11 ENTR

Del f

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



COMUNICACIONES

- » **+57 mil** menciones en la prensa.
- » **25** campañas de información.
- » **45** ferias del consumidor.
- » **+550 mil** seguidores en Twitter.
- » **Casi 1 millón** de visualizaciones en Youtube
- » **+6 millones** de visitas únicas en nuestra web



ESTUDIOS

» **+260** estudios y reportes.

» **15** Rankings de reclamos

» Cerca de **2250** sondeos de precios

» **62** estudios publicidad

> **+620** oficios

> **158** denuncias



SEGURIDAD DE PRODUCTOS

» **+180** alerta de
seguridad

» **4** convenios

» **8** proyectos
internacionales

» **15** mesas
de seguridad de productos

> **64** reuniones



CONSUMO FINANCIERO

» **31** boletines
financieros

» **12** Rankings
de reclamos financieros

» **+90** contratos
revisados

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Protección



Educación e
Información



Participación



Modernización

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Participación



59 actividades
de capacitación



6 llamados a
fondos concursables



163 proyectos
financiados



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

» **10** consejos
consultivos
» 78 sesiones

» **45** cuentas
públicas

» **15** diálogos
participativos

» **26** conversatorios

Focos Institucionales

Cuenta pública 2014 – 2016



Ciudadano al Centro.



Protección



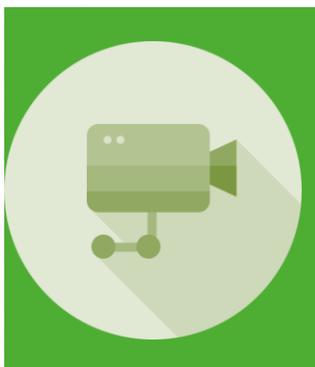
Educación e
Información



Participación



Modernización



Creación Unidad de
Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de
oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos

Desafíos 2017



3 Pilares:

- » Ciudadano al centro
- » Excelencia institucional
- » Impacto

Mercados

Cambios de conducta

Resultado de nuestra gestión

Cuenta pública 2014 – 2016

... PROYECTO DE LEY



Resultado de nuestra gestión

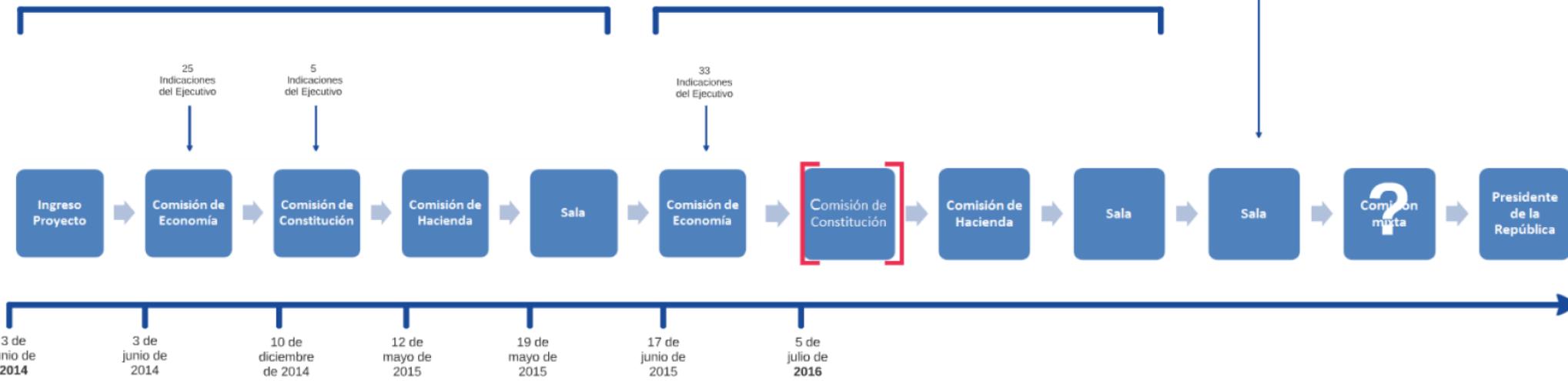
Cuenta pública 2014 – 2016

TRAMITACIÓN

Cámara de Diputados

Senado

Cámara de Diputados



Conocimiento ENCUESTA DE PERCEPCIÓN



16% Declara conocer el Proyecto de Ley de Fortalecimiento de este servicio



y de ellos, el 95% señala estar de acuerdo con esta iniciativa

Desafíos 2017

Cuenta pública 2014 – 2016



Programa Educación Financiera +605 millones:

Cobertura +123 mil beneficiarios



Fondo Concursable al menos 2 llamados para repartir +406 millones



Aumentar la satisfacción, y mejorar la eficiencia y eficacia del control de los productos jurídicos

Desafíos 2017

Cuenta pública 2014 – 2016



Aumentar la satisfacción en el Modelo de Atención al Consumidor.



Con 3 SERNAC Móvil, alcanzar el 96% de la cobertura de comunas de nivel nacional.



Generar estudios regionales



Proyecto de Modernización contará con un presupuesto de + 580 millones.



Resultado de nuestra gestión

Cuenta pública 2014 – 2016

El 2017 nuestra mirada institucional va a centrarse en prácticas y mercados con mayor riesgo para lograr cambios de conducta



Mercados



Prácticas



Instrumentos

El 2017 nuestra mirada institucional va a centrarse mercados con mayor riesgo

Mercados

- Más reclamados
- Peor estándar de respuesta
- Emergentes
- Impacto en derechos básicos

El 2017 nos enfocaremos en determinadas prácticas

Prácticas

- Etapa de comercialización
- Publicidad e información
- Cláusulas abusivas
- Prevención del Fraude
- Post-Venta
- Cobranzas

El 2017 usaremos los instrumentos de política más apropiados para lograr impacto

Instrumentos

- Ministros de Fe
- Oficios
- Guías de alcance jurídico
- Denuncias de interés general
- Mediaciones Colectivas
- Juicios Colectivos
- Estudios
- Rankings

Cuenta Pública

Participativa

Gestión

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor