

Consulta Ciudadana Sobre Fraudes en el Sistema Financiero
SERNAC 2025
Dirección Regional de Coquimbo.

Abril 2026



I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación establecido en la Ley N° 20.500, que se realiza en el ciclo de vida de toda política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

La Consulta Ciudadana se puede realizar a través de Ventanillas Virtuales de Opinión, Diálogos Participativos, u otro modo de consulta pertinente a este mecanismo.

Durante el segundo semestre de 2025, se decidió implementar una Consulta Ciudadana en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC. Además, dicho instrumento se aplicó de manera presencial a los/as ciudadanos/as que acudían a las oficinas de atención de público, incluyendo la Dirección Regional y plataformas municipales, a lo largo de toda la región de Coquimbo.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 21 de noviembre y el 21 de diciembre del 2025 y en esta oportunidad se consultó acerca de la experiencia de las personas consumidoras sobre la implementación de la Ley N° 20.009, conocida como "Ley de Fraudes" y sus modificaciones posteriores, buscando recopilar información sobre el conocimiento y comportamiento de las personas consumidoras con relación a sus derechos y deberes, con énfasis en la recopilación de información cuantitativa y cualitativa.

II.- Resultados

Caracterización de la muestra



La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC 2025 presencial y online, cuya muestra analizada se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. En efecto, el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

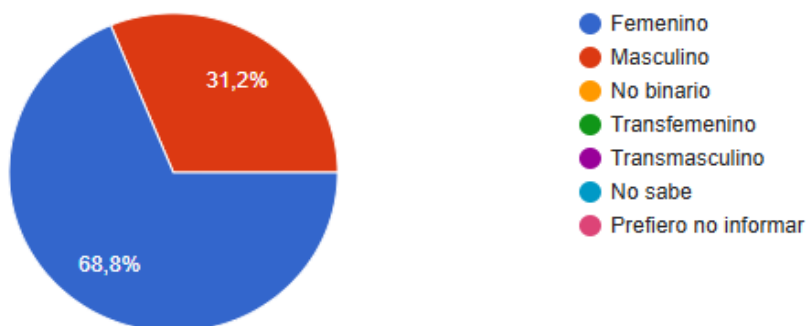
Total de consultas respondidas	205
Total de consultas válidas	205

a) Desagregación por género:

Los datos que se expresan a continuación, están referidos al total de consultas válidas que se indican en el cuadro anterior:

Género	Recuento	Porcentaje
Masculino	64	31.2%
Femenino	141	68.8%
No binario	0	0%
Transfemenino	0	0%
Transmasculino	0	0%
No sabe	0	0%
Prefiere no informar	0	0%
Total	205	100%

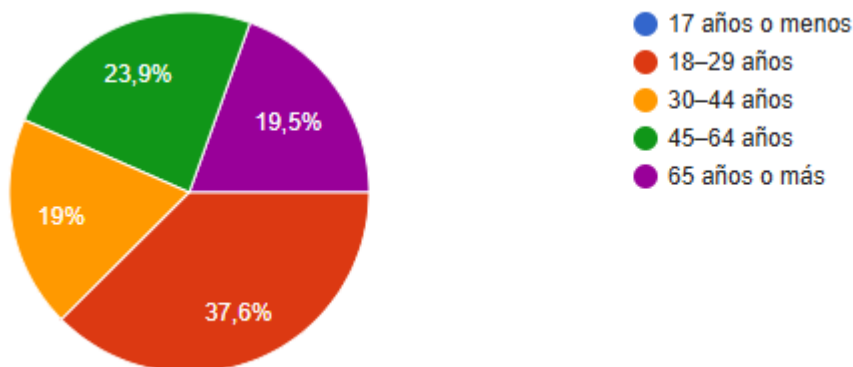




Del total de personas consultadas (**n=205**), el **68,8%** (141) declaran ser del género **femenino**, y el **31,2%**(64) del género **masculino**. Para las 5 alternativas de género restantes: No binario, Transfemenino, Transmasculino, No sabe, Prefiero no informar; con un 0% no se obtuvo ninguna persona consumidora que se identificara con alguna de ellas.

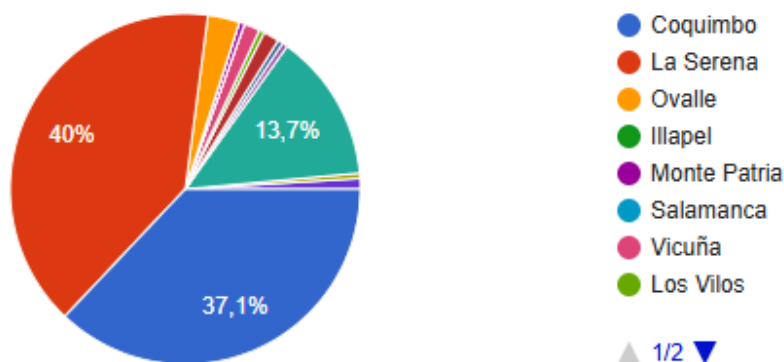
b) Desagregación por edad:

Edad	Recuento	Porcentaje
0-17	0	0%
18-29	77	37.6%
30-44	39	19%
45-64	49	23.9%
65 o más	40	19.5%
Total	205	100%



De las personas consumidoras que participaron de esta consulta ciudadana la mayor participación se encuentra en el bloque de edad que va desde los **18-29 años con el 37,6%** (77). Lo anterior puede deberse a que el lanzamiento de la misma consulta ciudadana se realizó en una universidad con presencia regional, y la difusión y aplicación de la misma consulta, estuvo de manera muy activa en actividades de educación desarrolladas por esta Dirección Regional. Le sigue el segmento conformado por personas entre **45-64 años con el 23,9%** (49). El tercer lugar es prácticamente compartido entre los **mayores a 65 años con el 19,5%** (40) y los representantes del segmento que va desde los **30-44 años, con él 19%** (39). El segmento de **17 años o menos 0% no obtuvieron representación en esta consulta.**

c) Comuna de residencia:



Principalmente las personas consumidoras que dieron respuesta a esta consulta ciudadana residen en la comuna **de La Serena 40%** (82), lo cual no es de extrañar, si pensamos que la actividad de difusión y de visita a centros de adultos mayores, universidades, entre otros lugares, por cercanía a la Dirección Regional, se incrementó en la comuna de La Serena.

Como es de esperar, **Coquimbo obtuvo 37,1%** (76) es la comuna que le sigue, basado un poco en la misma explicación que dimos en cuanto a la difusión de la consulta y las visitas presenciales en búsqueda de grupos de



personas dispuestas a contestar. Nos sorprende el tercer lugar, con la representación de la comuna de **Canela 13,7%**(28), pues este porcentaje obedece al trabajo de la plataforma de atención municipal ubicada en dicha comuna, que se impuso al trabajo realizado en otras comunas de la región.

Ovalle 3%(6)

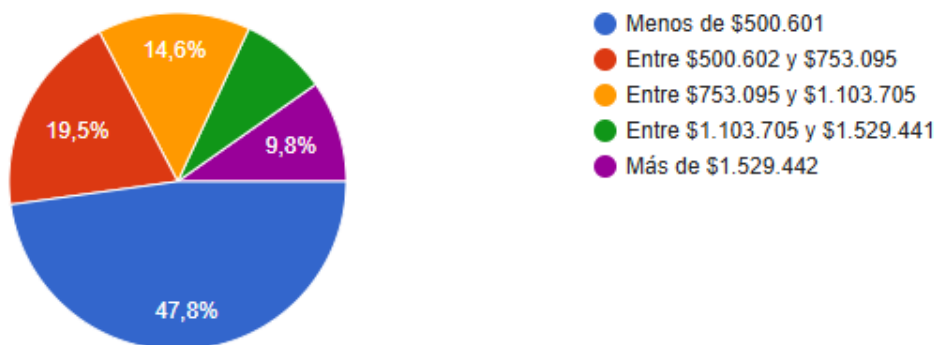
Vicuña 2%(3)

Combarbalá 2%(3)

Paihuano 1%(2)

Andacollo, Monte Patria, Punitaqui, Río Hurtado, Los Vilos obtuvieron un 0,5%(1) cada una de las comunas.

d) Nivel de ingresos mensual (líquido):

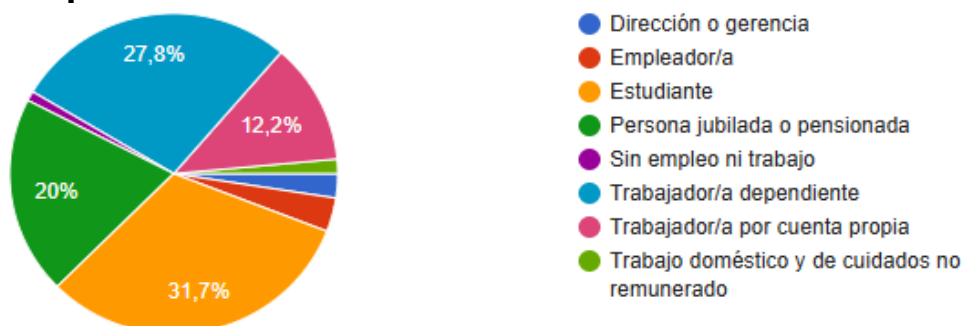


La mayor frecuencia de las personas consumidores que respondieron la consulta, manifestaron ingresos **menores a \$500.601 con el 47,8%**(98), le sigue con distancia el **19,5%**(40) el segmento de ingresos entre **\$500.602 y \$753.095**. Muy cerca y en tercer lugar con el **14,6%**(30) las personas del segmento que va entre **\$753.094 y \$1.103.705** tienen su representación en el gráfico. Las personas que tienen ingresos por **sobre \$1.529.442** representan el cuarto lugar con **9,8%**(20). Por último y con el **8,3%**(17) se



ubican las personas consumidoras con ingresos **entre \$1.103.705 y \$1.529.441.**

e) Ocupación:



El gráfico ilustra los segmentos de ocupación en las personas que respondieron esta consulta ciudadana, con los mayores porcentajes, o al menos los que sobrepasan los 2 dígitos de representación. La mayor representación con el **31,7%** (65) **son estudiantes**, lo cual puede relacionarse a la activa participación que tuvo este segmento de población, lo que fue incentivado además con el trabajo directo de difusión que se realizó por parte de esta Dirección Regional, en instituciones de educación superior. Le sigue de cerca el segmento de **trabajadores dependientes con el 27,8%** (57). En tercer lugar con el **20%** (41) de las respuestas encontramos a **personas consumidoras jubiladas o pensionadas**, lo que se puede deber al trabajo en terreno que esta dirección regional tuvo con personas mayores participantes de la unión comunal de La Serena. **El 12,2%** (25) fueron personas **trabajadoras por cuenta propia**.

Sin empleo ni trabajo: 1%(2)

Trabajo doméstico o de cuidado no remunerado: 1,5%(3)

Dirección o gerencia: 2,4%(5)



Empleador: 3,4%(7)

La consulta expresada en gráficos:

1. ¿Ha sido usted víctima de un fraude financiero en los últimos 3 años?

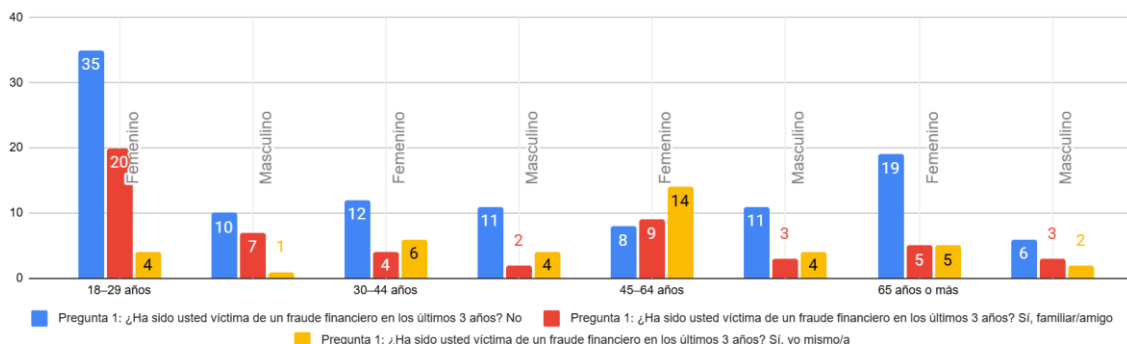


Tras sondear en las personas dispuestas a contestar la consulta, el **54,6%**(112) de los participantes informan **NO** haber sido víctima de fraude en los últimos 3 años; mientras que un **25,9%**(53) de las personas indicó que alguien cercano fue víctima de fraude, y un **19,5%**(40) de las personas consultadas sostuvo "Sí, yo mismo/a" que fue personalmente víctima de fraude.

El ámbito temporal (3 años), inserto en la pregunta tiene relación con períodos de vigencia de la normativa sobre la que incide la consulta, especialmente aquellos años en que el texto originalmente aprobado ha sido objeto de modificaciones normativas.



Pregunta 1: ¿Ha sido usted víctima de un fraude financiero en los últimos 3 años?

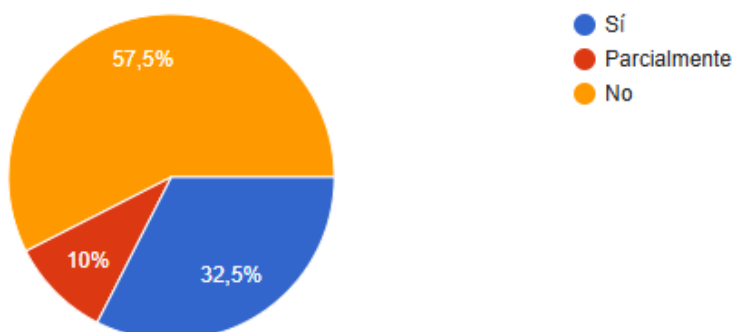


De las personas que manifiestan que "Sí yo mismo/a" respecto a que ha sido víctima de un fraude financiero en los últimos 3 años. La mayor frecuencia corresponde al rango etario de 46-64 años del género Femenino con un 35%(14) respecto del total (40) de las personas que manifiestan que han sido víctima de fraude financiero.

Respecto a las personas que manifiestan que "Sí, alguien cercano" ha sido víctima de fraude financiero el 37,7% son de género Femenino en el rango etario de 18-29 años.



2. ¿El problema fue resuelto satisfactoriamente?



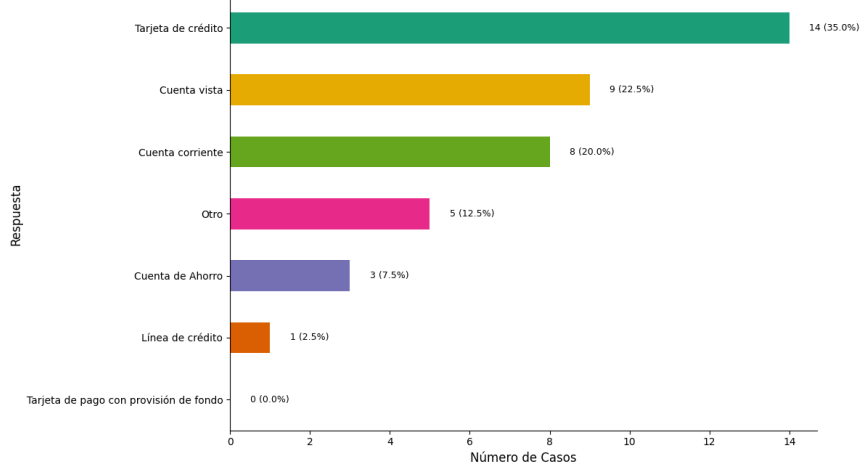
Del universo de personas que contestaron informando tener alguna experiencia directa con el fraude (n=40), **el 57,5% (23) no logró resolver su problema**, mientras que el **32,5% (13) si lo resolvió de manera satisfactoria**. Sólo el **10% (4) de los consultados resolvieron parcialmente su problema de fraude**.

3. ¿A través de qué tipo de producto se produjo el fraude? Corresponde al medio de pago afectado.

Producto	Recuento	Porcentaje (%)
Tarjeta de crédito	14	35.0%
Cuenta vista	9	22.5%
Cuenta corriente	8	20.0%
Otro	5	12.5%
Cuenta de Ahorro	3	7.5%
Línea de crédito	1	2.5%
Tarjeta de pago con provisión de fondo	0	0.0%
Suma total	**40**	**100.00%**



Distribución de Respuestas para: a través de qué tipo de producto se produjo el fraude corresponde al medio de pago afectado (Recalculado)



La **tarjeta de crédito** es el producto más defraudado con el **35%**(14) de los casos consultados, le sigue con el **22.5%**(9) el producto **cuenta vista**, y con el **20%**(8) de menciones en el gráfico la **cuenta corriente**. Otros productos obtuvieron las siguientes frecuencias:

Cuenta de ahorro: 7.5% (3)

Línea de crédito: 2.5% (1)

En la categoría de respuesta "**Otro**" tuvo un 13%(5); dentro de lo señalado por las personas consultadas están los siguientes textos: "Cajero", "Tarjeta débito", "Gitana la embaucó", "Prepago" y "No específica".

Sólo el producto tarjeta de pago con provisión de fondos tuvo un 0%, ha sido el que no ha sido defraudado dentro de las personas consultadas .

Los datos anteriormente expuestos podrían servir de guía al momento de cuidar el uso de los productos financieros.

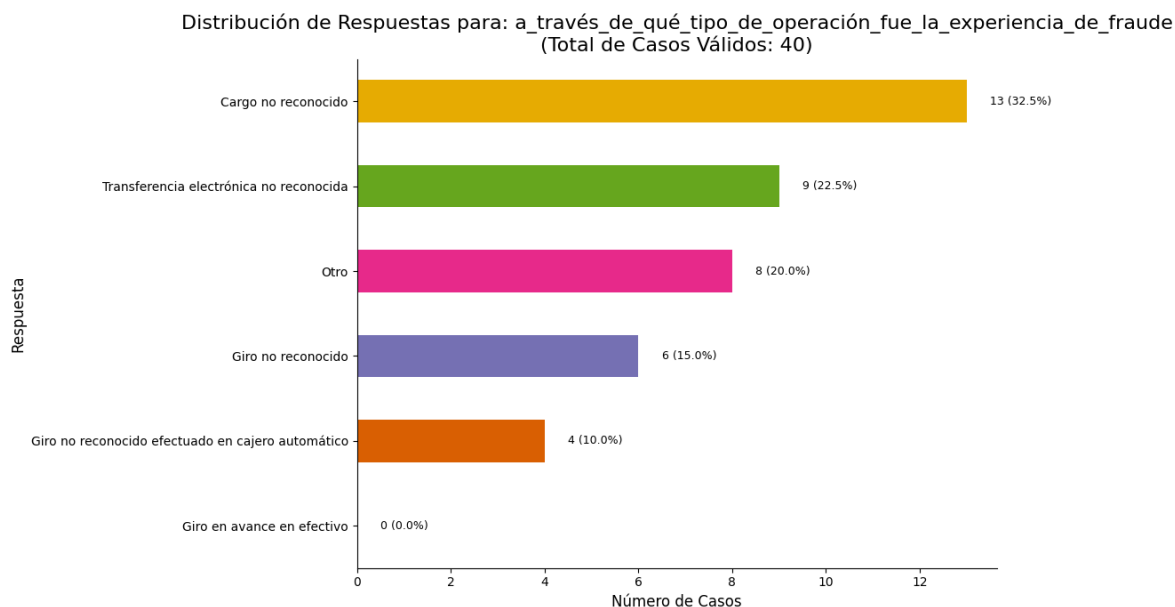


Edad	18-29 años		30-44 años		45-64 años		65 años o más		Total	%
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino		
categorized_fraud_type										
Cuenta corriente	1 (12.5%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	8	20.0%
Cuenta de Ahorro	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	3	7.5%
Cuenta vista	3 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (22.2%)	2 (22.2%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	9	22.5%
Línea de crédito	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1	2.5%
Otro	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	5	12.5%
Tarjeta de pago con provisión de fondo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0%
Tarjeta de crédito	0 (0.0%)	1 (7.1%)	2 (14.3%)	1 (7.1%)	6 (42.9%)	1 (7.1%)	2 (14.3%)	1 (7.1%)	14	35.0%
Total	4	1	6	4	14	4	5	2	40	100%

En esta tabla se observan los datos que vienen a complementar los aportados por el gráfico anterior. Considerando la mayor frecuencia de producto defraudado "Tarjeta de Crédito" 35%(14). Dentro de esta categoría podemos identificar que la mayor frecuencia se concentra en el género femenino pertenecientes al rango etario de 45-64 años, siendo el 43% de este producto. Respecto al segundo producto más defraudado "Cuenta Vista" 23%(9), se identifica que la mayor frecuencia se concentra en el rango etario de 30-44 años con un 44,4% respecto del producto (4 casos ambos géneros). Un buen dato si queremos orientar nuestros productos de información, educación y hasta protección en cuanto a fraude.



4. ¿A través de qué tipo de operación fue la experiencia de fraude?

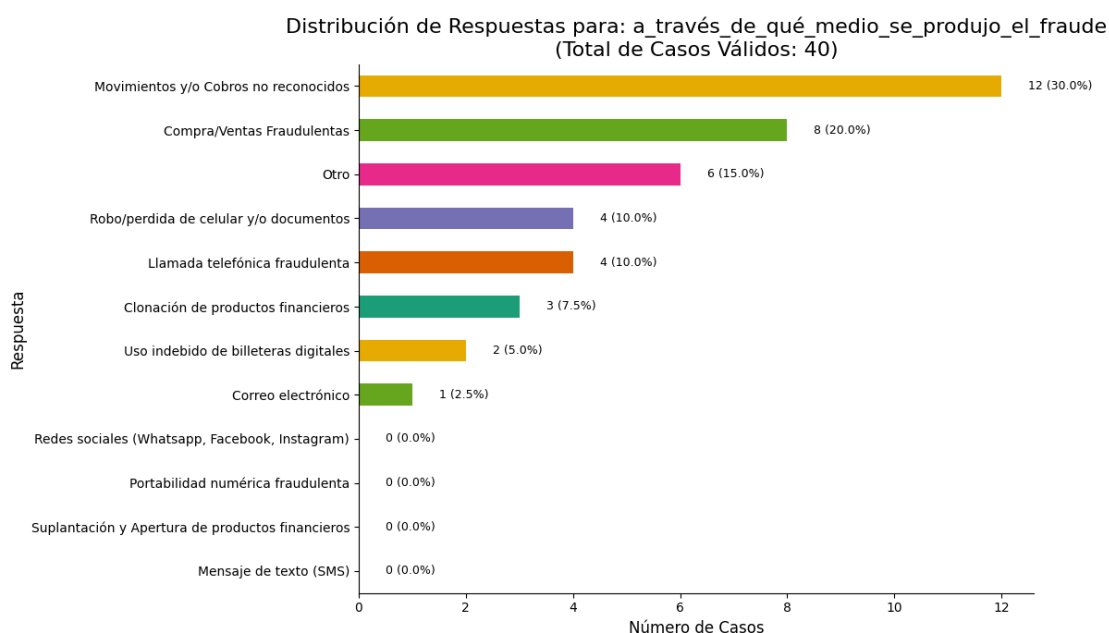


Del universo de 40 personas que sí tuvieron una experiencia directa con el fraude, el **32,5%**(13) fue a través de la operación de un **cargo no reconocido**, mientras que el **22,5%**(9) fue a través de una **transferencia electrónica no reconocida**. A través de **giro no reconocido** el **15%**(6) de estas personas fueron defraudadas, seguido de un **10%**(4) cuya operación fraudulenta fue un **giro no reconocido efectuado en cajero automático**. La categoría **Otro obtuvo un 20%**(8), las respuestas expresadas fueron: "Dinero", "No específica", "Avance en efectivo", "Compraron con mi tarjeta", "Robo de celular", "Robo de celular", "Salde deuda y pasó 1 año y seguía con la deuda".

Solo la operación **giro en avance en efectivo 0%** no obtuvo porcentaje en el gráfico analizado.



5. ¿A través de qué medio se produjo el fraude?



El medio más utilizado para defraudar fue **movimientos y/o cobros no reconocidos** con el **30%** (12), seguido del **20%** (8) de **compra/venta fraudulenta**. El tercer lugar es disputado por **llamada telefónica fraudulenta** y **Robo/perdida de celular y/o documentos**, ambos con el **10%** (4) de representación. La **clonación de productos financieros** se posiciona en el cuarto lugar con el **7,5%** (3).

Uso indebido de billeteras digitales: 5% (2)

Correo electrónico: 2,5% (1)

Respecto a la categoría Otro obtiene un 15%(6), las personas indican lo siguiente: "Pérdida de billetera", "Robo de tarjeta de crédito", "Cajero", " Giro por cajero automático", " Dinero", " No lo sé".



Las categorías: Redes sociales, Portabilidad numérica fraudulenta, Suplantación y Apertura de productos financieros, Mensaje de texto (SMS) no tuvieron respuestas 0%.

Cruce variable: medio que se produjo el fraude con género y edad:

Edad	18-29 años		30-44 años		45-64 años		65 años o más		Total	%
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino		
categorized_fraud_medium										
Clonación de productos financieros	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	3	7,50%
Compra/Ventas Fraudulentas	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	8	20,00%
Correo electrónico	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1	2,50%
Llamada telefónica fraudulenta	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4	10,00%
Movimientos y/o Cobros no reconocidos	2 (16.7%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	6 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	12	30,00%
Otro	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	3 (50.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	6	15,00%
Robo/perdida de celular y/o documentos	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	4	10,00%
Uso indebido de billeteras digitales	1 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2	5,00%
Redes sociales (Whatsapp, Facebook, Instagram)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0,00%
Portabilidad numérica fraudulenta	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0,00%
Suplantación y Apertura de productos financieros	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0,00%
Mensaje de texto (SMS)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0,00%
Total	4	1	6	4	14	4	5	2	40	100,00%

Si observamos al medio más defraudado que es " Movimientos y/o cobros no reconocidos". Podemos ver la mayor frecuencia en el género **femenino entre 45 y 64 años** con un 50%(6).

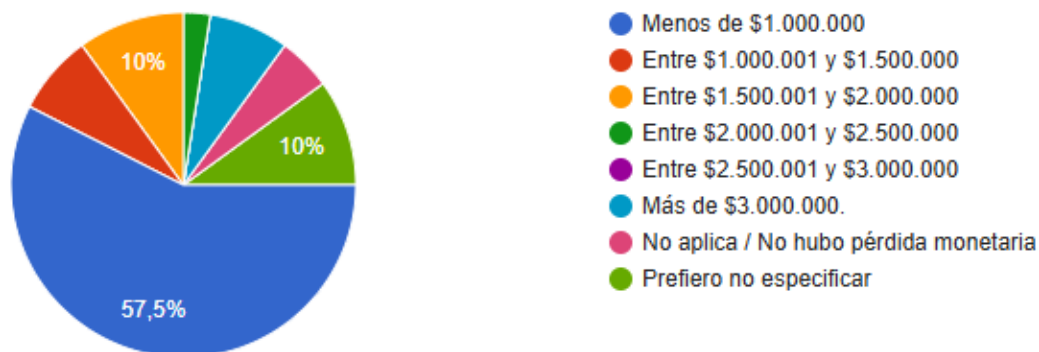


Le sigue "Compras/Ventas fraudulentas", donde la mayor frecuencia está en el género Masculino en el rango de 30-44 años con un 37,5%(3).

Llamada telefónica fraudulenta, se caracteriza la mayor frecuencia en el género femenino del rango de 45-64 años con un 50%(2).

Quizás un dato interesante también sea que al **público femenino más joven** de esta muestra el medio más fraudulento fue **movimientos no reconocidos con un 16,7%(2)**.

6. Aproximadamente, ¿cuál fue el monto total en pesos defraudado o perdido?



Tras analizar el gráfico actual, podemos conocer que mayoritariamente los fraudes son por **menos de \$1.000.000 con un 57,5%** (23). El segundo lugar con el **10%**(4) de representación, es compartido por **entre \$1.500.001 y \$2.000.000** y **prefiero no especificar**. El resto de las categorías obtuvieron las siguientes frecuencias:

Entre \$1.000.001 y \$1.500.000: 7,5%(3)

Más de \$3.000.000: 7,5%(3)

NO aplica no hubo pérdida monetaria: 5%(2)



Entre \$2.000.001 y \$2.500.000: 2,5%(1)

7. ¿Ha presentado un reclamo formal ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a raíz del incidente de fraude o pérdida monetaria que experimentó?



El gráfico anterior informa que el **45%** (18), de las personas consumidoras que señalaron ser víctimas de fraude financiero (40), **no consideraron necesario/ desconocían** la opción de acercarse a SERNAC. El **35%** (14) en tanto se presentaron **formalmente su reclamo con nosotros**. El **15%** (6) manifestaron **no haber hecho aún el reclamo, pero tener la intención de hacerlo**. el **5%** (2) de los consultados en esta pregunta informaron **no haber hecho el reclamo en SERNAC ni tener la intención de hacerlo**.



Edad	18-29 años		30-44 años		45-64 años		65 años o más		Total	%
	Femeni no	Masculi no	Femeni no	Masculi no	Femeni no	Masculi no	Femeni no	Masculi no		
reclamo_formal										
No lo consideré necesario / Desconocía la opción	2 (11.1%)	1 (5.6%)	5 (27.8%)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	18	45,00%
No, pero tengo la intención de hacerlo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (33.3%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	6	15,00%
No, y no tengo la intención de hacerlo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	0 (0.0%)	2	5,00%
Sí, ya presenté un reclamo formal	2 (14.3%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	1 (7.1%)	7 (50.0%)	1 (7.1%)	1 (7.1%)	1 (7.1%)	14	35,00%
Total	4	1	6	4	14	4	5	2	40	100,00%

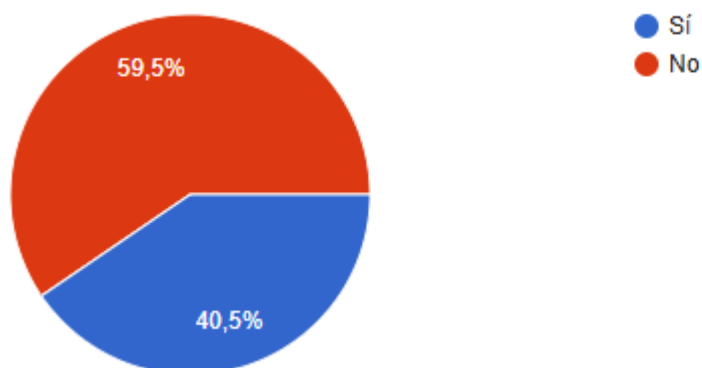
La respuesta más frecuente respecto al cruce de ¿Ha presentado un reclamo ante el Sernac? con género y edad, fue de **'No lo consideré necesario / Desconocía la opción'**. Destaca en mujeres de 30-44 años 27.8%(5) y 45-64 años 27.8%(5).

La segunda categoría con mayor frecuencia fue **'Sí, ya presenté un reclamo formal'**; La presentación de reclamos formales es más alta en mujeres de 45-64 años con un 50.0% (7).

La categoría **"No, pero tengo la intención de hacerlo"**, es la tercera frecuencia mayoritaria y destaca el género masculino de 45-64 años 33.3% (2).



8. Antes de esta consulta ciudadana, ¿ha escuchado o leído sobre la Ley de Fraudes en el sistema financiero?

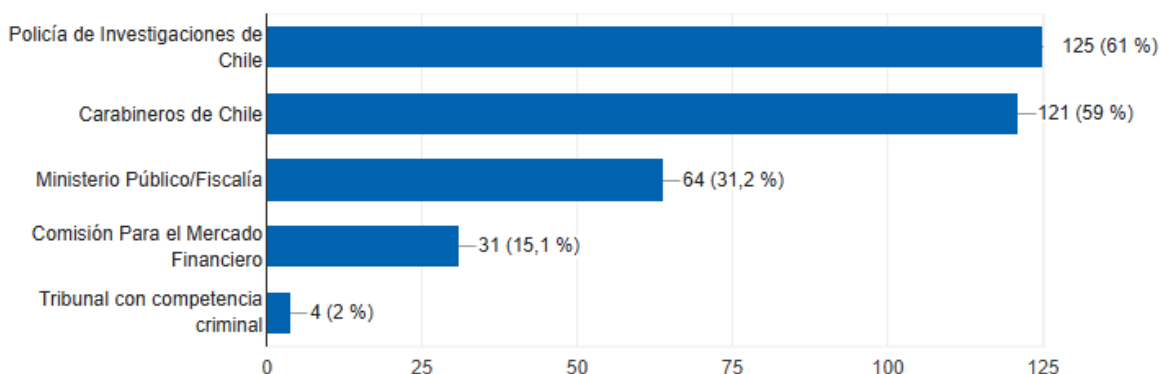


Dentro del universo completo de consultados (N=205) el **40,5%** (83) manifiesta Sí haber escuchado o leído sobre la Ley de Fraudes en el sistema financiero. **Al 59,5%** (122) manifiesta No, **le era desconocida.**

Lo anterior puede ser un aliciente para seguir trabajando en campañas de difusión de la normativa, o mediante trabajos educativos con la población.



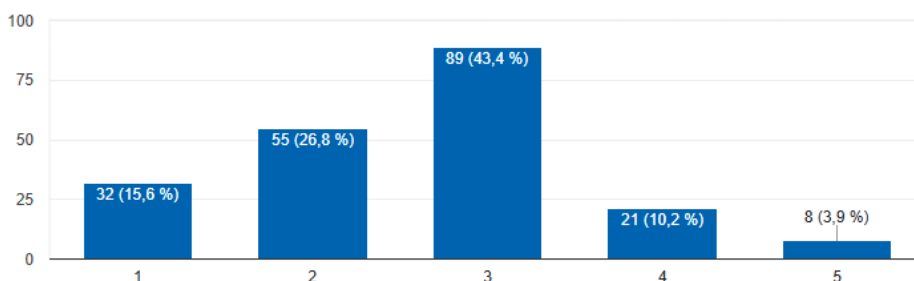
9. ¿Según sus conocimientos, ante qué institución debe denunciar los hechos relativos al fraude? (marcar las que considere correctas)



El gráfico de la pregunta 9, nos muestra ante qué instituciones, según conocimiento de los participantes, se deben denunciar los hechos relativos a fraude. Un **61%**(125) de las respuestas señala que es la Policía de Investigaciones de Chile. En segundo lugar, con un 59%(121) es Carabineros de Chile, en tercer lugar, el Ministerio Público/Fiscalía con un 31%(64). Una menor frecuencia obtiene Comisión para el Mercado Financiero con un 15%(31) y Tribunal con competencia criminal con 2%(4).

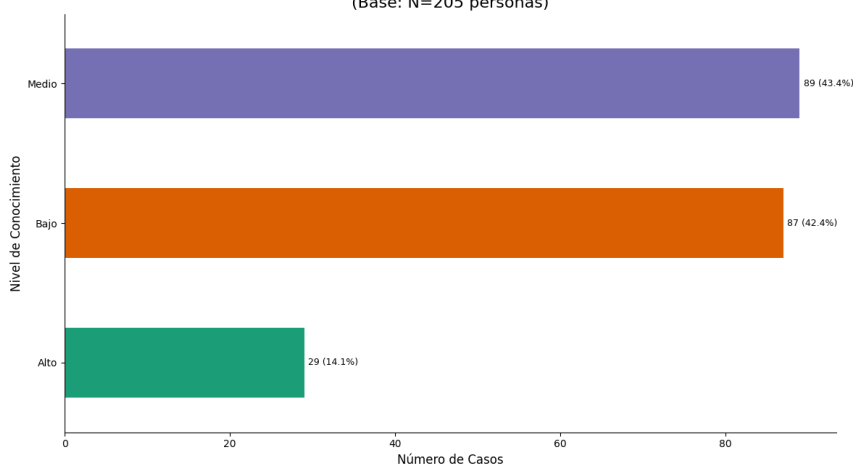


10. En una escala de 1 a 5, ¿cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre sus derechos frente a fraudes financieros?

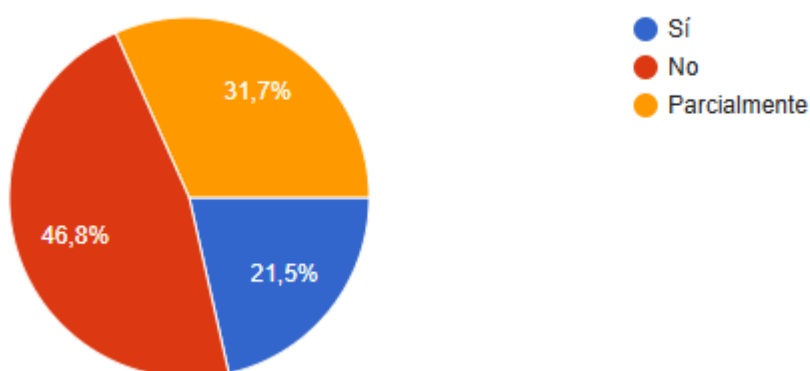


El resultado de esta pregunta nos indica que la mayor frecuencia de las personas consultadas en esta ocasión tienen un conocimiento de medio a indicando escala 3 el 43%(89). Al categorizar escala 1 y 2 cómo Bajo, 4 y 5 cómo alto; obtenemos un 42%(87) para Bajo (suma de 1 y 2). En la categoría Alto (suma de 4 y 5) se obtiene un 14%(29); respecto al conocimiento de sus derechos frente a fraudes financieros. Nuevamente la bandera de la educación e información ha de ser levantada para poder disminuir esta brecha.

Nivel de Conocimiento sobre Derechos frente a Fraudes Financieros
 (Base: N=205 personas)



11. ¿Considera que su institución financiera le ha entregado información clara y comprensible sobre la Ley de Fraudes?



Frente al bajo conocimiento de derechos, evidenciado en el gráfico anterior; . Por lo anterior nos parece preocupante que el **46,8%** (96) de los consultados haya manifestado que **“No” considere haber recibido información clara y comprensible de la materia Ley de Fraudes** por parte de su institución financiera. El **31,7%** (65) informa **haberla recibido** de manera **parcial**, y sólo el **21,5%** (44) de las personas consultadas **afirman haber recibido información clara y comprensible en esta materia.**

Aquí encontramos una tremenda oportunidad de mejora por parte de las instituciones financieras y sus clientes.

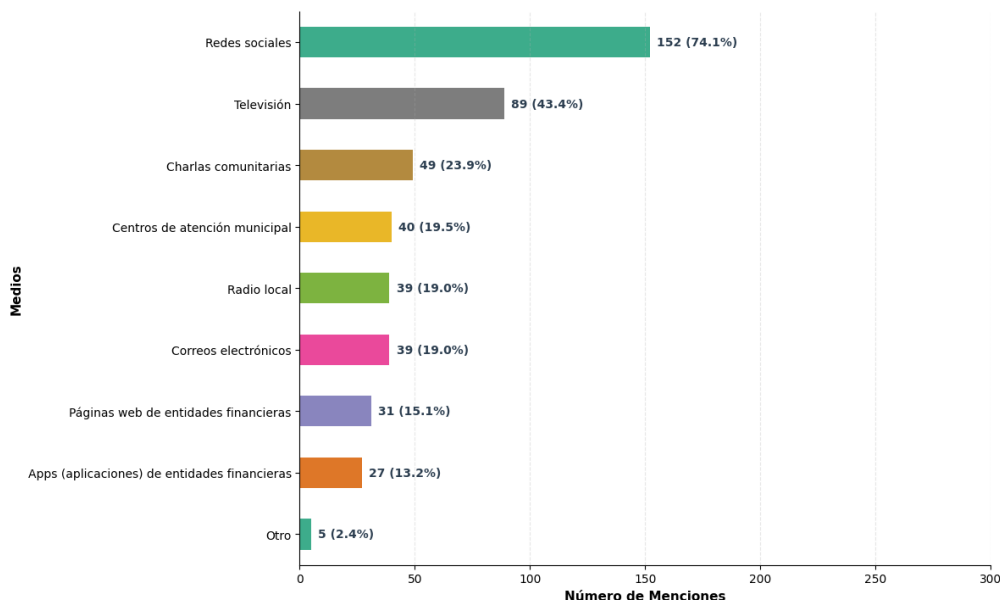


12. Considerando los medios que usted utiliza habitualmente, ¿cuál(es) considera el(los) más eficaz(eficaces) para difundir información clave sobre la Ley de Fraudes y derechos del consumidor?

En este cuadro podemos encontrar fácilmente el modo que sería más eficaz informar de la ley de fraude y derechos del consumidor en esta materia. Las **Redes sociales con un 74%** (152) y la **televisión con el 43% (89)** han sido escogidas con holgura, por sobre las demás opciones, lo que da cuenta además de un público cercano a las pantallas, y permeable a la información entregada por esta vía.

En tercer lugar, están las charlas comunitarias con 24% (49), Centros de atención municipal un 20% (40), Radio local y correos electrónicos ambos con 19% (39), páginas web de entidades financieras 15% (31). APPS de entidades financieras con el 13% (27). En categoría Otros obtuvo 2,4%; se menciona: "Mi empleador", "No específica", "Banco que asesore a los clientes", "Autoridades".

Desglose de medios más eficaz para difundir información sobre Ley de fraudes (Categorizado)
 (Base: N=205 personas)



III.- Análisis

De acuerdo con los resultados de la consulta ciudadana realizada en la Región de Coquimbo, el perfil demográfico y socioeconómico de quienes participaron y reportaron experiencias con fraudes financieros se caracteriza por los siguientes aspectos:

Perfil Sociodemográfico

- **Género:** Existe una clara **predominancia de mujeres**, quienes representan el **68,8%** de los participantes, frente a un **31,2% de hombres**.
- **Edad:** El grupo etario más frecuente es el de adultos jóvenes y de mediana edad. **El 37,6% tiene entre 18 y 29 años**, seguido por el tramo de **45 a 64 años con un 23,9%**. Los adultos mayores (65 años o más) y los adultos (30-44 años) representan un 19,5% y 19% respectivamente.
- **Ubicación Geográfica:** La gran mayoría de los consultados reside en las zonas urbanas más densas de la región: **La Serena (40%) y Coquimbo (37,1%), seguidos por Canela con un 13,7%**.

Perfil Socioeconómico

- **Nivel de Ingresos:** El perfil socioeconómico es mayoritariamente de ingresos bajos. **El 47,8% de los consultados percibe menos de \$500.601 mensuales líquidos. Le sigue el 19,5% de las personas, con ingresos entre \$500.602 y \$753.095.** En tercer lugar, con el **14,6%**(30) las personas del segmento que va entre **\$753.094 y \$1.103.705. Solo una minoría reporta ingresos superiores a \$1.529.442 (9,8%).**
- **Ocupación:** En cuanto a su ocupación, el grupo principal son los **estudiantes (31,7%),** seguidos de cerca por los **trabajadores dependientes (27,8%) y personas jubiladas o pensionadas (20%).**

Experiencia y Contexto del Fraude



Aunque el perfil anterior describe a la población encuestada, es relevante notar su relación con el delito:

- **Un 19,5%** afirma haber sido **víctima directa** de un fraude financiero en los últimos tres años, mientras que un **25,9% conoce a alguien cercano** (familiar o amigo) que lo ha sido. El grueso de las personas que contestaron la consulta, informa **No haber sido víctima directa con un 54,6%**.

- **Los fraudes, según la experiencia de los participantes que indicaron tener la experiencia directa, suelen ocurrir principalmente a través de tarjetas de crédito (35%), cuenta vista (22,5%) y cuentas corrientes (20%).**

- La operación de fraude más frecuente que experimentaron las personas fue el **Cargo no reconocido con un 33%**, el **22,5%** fue a través de una **transferencia electrónica no reconocida, giro no reconocido con el 15%**.

El medio en el cual se produjo el fraude; la mayor frecuencia fue en movimientos y/o cobros no reconocidos (30%), seguido de compra/ventas fraudulentas (20%) y un tercer lugar compartido entre llamadas telefónicas fraudulentas y robo y/o pérdida de celular y/o documentos (10%).

- Al preguntar por el monto total defraudado; en la mayoría de los casos **(57,5%), el monto defraudado es menor a \$1.000.000.**

- **El 45%** de las personas consumidoras que señalaron ser víctimas de fraude financiero, **no consideraron necesario/ desconocían** la opción de acercarse a SERNAC
- El **35%** en tanto **Sí presentaron formalmente su reclamo con nosotros**
- Al preguntar al total de los participantes, si habían escuchado o leído sobre la Ley de Fraudes en el sistema financiero; el **59,5%** (122) manifiesta No, **le era desconocida**
- Respecto al conocimiento de la institución donde debe denunciar los hechos de fraude; Un 61% de las respuestas señala que es la Policía de



Investigaciones de Chile. En segundo lugar, con un 59% es Carabineros de Chile.

- Al calificar el nivel de conocimientos respecto a sus derechos frente a fraudes financieros; el 43% manifiesta que tiene conocimientos Medios, un 42% declara un Bajo conocimiento y Alto conocimiento obtiene un 14% del total de la muestra.
- Al preguntar respecto a que su institución financiera le ha entregado información clara y comprensible sobre la Ley de Fraudes; el 46,8% de los consultados manifestó que "No", El 31,7% informa haberla recibido de manera parcial, y sólo el 21,5% de las personas consultadas afirman haber recibido información clara y comprensible en esta materia.
- El medio más eficaz para difundir información sobre la Ley de fraudes y derechos del consumidor; las Redes sociales con un 74% y la televisión con el 43% han sido los medios con mayor frecuencia de respuesta.

Como Dirección Regional, comentar que fue una muy buena experiencia poder realizar esta consulta, la que contó para su aplicación del esfuerzo de los integrantes de este equipo regional, pero además se desplegó al resto de la región, gracias al apoyo de personal de las plataformas municipales, quienes nos brindaron su apoyo aplicando estas consultas en sus territorios.

Como Dirección Regional agradecemos la información obtenida, la cual será de ayuda para poder orientar nuestro trabajo, por ejemplo, a la hora de seleccionar el público al cual dirigir charlas o material educativo referente a fraude.

La información recabada comenzará a ser utilizada a partir de ahora, y es ese trabajo, el que nos dirá en un futuro si es pertinente pensar en aplicar una nueva consulta en este u otros temas que puedan ser sensibles para las personas consumidoras de la región de Coquimbo.



1. ¿Ha sido usted víctima de un fraude financiero en los últimos 3 años?

Sí, yo mismo/a

Sí, alguien cercano (ejemplo: familiar, amigo/a)

No

2. ¿El problema fue resuelto satisfactoriamente?

Sí

Parcialmente

No

3. ¿A través de qué tipo de producto se produjo el fraude? Corresponde al medio de pago afectado.

Tarjeta de crédito

Tarjeta de pago con provisión de fondos (Solo puedes gastar el monto que has cargado)

Cuenta corriente

Cuenta vista

Línea de crédito

Cuenta de Ahorro

Otro: _____

4. ¿A través de qué tipo de operación fue la experiencia de fraude?

Cargo no reconocido

Giro no reconocido

Transferencia electrónica no reconocida

Giro no reconocido efectuado en cajero automático

Giro en avance en efectivo

Otro: _____



5. ¿A través de qué medio se produjo el fraude?

Llamada telefónica fraudulenta
Compra/Ventas Fraudulentas
Correo electrónico
Mensaje de texto (SMS)
Robo/perdida de celular y/o documentos
Uso indebido de billeteras digitales
Portabilidad numérica fraudulenta
Suplantación y Apertura de productos financieros
Redes sociales (Whatsapp, Facebook, Instagram)
Clonación de productos financieros
Movimientos y/o Cobros no reconocidos
Otro: _____

6. ¿Aproximadamente, ¿cuál fue el monto total en pesos defraudado o perdido?

Menos de \$1.000.000
Entre \$1.000.001 y \$1.500.000
Entre \$1.500.001 y \$2.000.000
Entre \$2.000.001 y \$2.500.000
Entre \$2.500.001 y \$3.000.000
Más de \$3.000.000.
No aplica / No hubo pérdida monetaria
Prefiero no especificar

7. ¿Ha presentado un reclamo formal ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a raíz del incidente de fraude o pérdida monetaria que experimentó?

Sí, ya presenté un reclamo formal



No, pero tengo la intención de hacerlo
No, y no tengo la intención de hacerlo
No lo consideraré necesario / Desconocía la opción

8. Antes de esta consulta ciudadana, ¿ha escuchado o leído sobre la Ley de Fraudes en el sistema financiero?

Sí
No

9. ¿Según sus conocimientos, ante qué institución debe denunciar los hechos relativos al fraude? (marcar las que considere correctas)

Policía de Investigaciones de Chile
Carabineros de Chile
Ministerio Público/Fiscalía
Comisión Para el Mercado Financiero
Tribunal con competencia criminal

10. En una escala de 1 a 5, ¿cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre sus derechos frente a fraudes financieros?

1 2 3 4 5

Nulo Conocimiento Muy Alto Conocimiento

11. ¿Considera que su institución financiera le ha entregado información clara y comprensible sobre la Ley de Fraudes?



Sí
No
Parcialmente

12. Considerando los medios que usted utiliza habitualmente, ¿cuál(es) considera el(los) más eficaz(eficaces) para difundir información clave sobre la Ley de Fraudes y derechos del consumidor? (marcar las 3 opciones más relevantes)

Redes sociales
Radio local
Televisión
Charlas comunitarias
Centros de atención municipal
Correos electrónicos
Apps (Aplicaciones) de entidades financieras
Páginas web de entidades financieras
Otro: _____

13. Edad

17 años o menos
18–29 años
30–44 años
45–64 años
65 años o más

14. Comuna de residencia:

Coquimbo



La Serena
Ovalle
Illapel
Monte Patria
Salamanca
Vicuña
Los Vilos
Combarbalá
Andacollo
Punitaqui
Canela
Río Hurtado
Paihuano
La Higuera

15. Género:

Femenino
Masculino
No binario
Transfemenino
Transmasculino
No sabe
Prefiero no informar

16. Nivel de ingresos mensuales (líquido):

Menos de \$500.601
Entre \$500.602 y \$753.095
Entre \$753.095 y \$1.103.705
Entre \$1.103.705 y \$1.529.441
Más de \$1.529.442



17. Ocupación:

Dirección o gerencia

Empleador/a

Estudiante

Persona jubilada o pensionada

Sin empleo ni trabajo

Trabajador/a dependiente

Trabajador/a por cuenta propia

Trabajo doméstico y de cuidados no remunerado

¡Muchas gracias por participar!

