

# “Guía de Jóvenes”



Programa de Educación Financiera  
del Servicio Nacional del Consumidor  
(SERNAC).



Ministerio de  
Economía,  
Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

TODOS  
POR  
CHILE

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# Presentación:

El Cuadernillo que te presentamos a continuación, corresponde al primero de la serie “Guía de Jóvenes”, enmarcado en el Programa de Educación Financiera del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

El objetivo del programa es formar ciudadanas y ciudadanos responsables e informados, que cuenten con las competencias necesarias para desenvolverse de manera eficiente en los mercados. En esta oportunidad, te entregamos información respecto al crédito y los pasos a seguir cuando desees solicitar alguno.

La metodología de trabajo propuesta responde a la necesidad de presentar estos contenidos de la forma más clara posible, para que puedas tomar decisiones informadas y no pierdas de vista tus derechos como consumidor.

A través de este material queremos colaborar en la construcción de una sociedad con menos asimetrías de información y con mayores oportunidades para todas y todos los ciudadanos consumidores.



Ernesto Muñoz Lamartine  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



# Introducción

Este material, elaborado especialmente para ti, tiene como propósito darte a conocer temas financieros prácticos que te ayudarán en tus decisiones. En esta ocasión, te contaremos todo sobre el crédito.

Probablemente en más de una oportunidad, has querido solicitar un crédito o lo has hecho, pero no quedaste contento ni con la información que tenías, ni con las cuotas que terminaste pagando.

Para que esto no te pase nuevamente, en este cuadernillo te entregamos la información que necesitas en el caso de solicitar un crédito y además recomendaciones para que puedas evitar el sobreendeudamiento y otras situaciones complejas del mercado financiero. Algunas de las herramientas que aparecen te ayudarán a manejar con responsabilidad tu vida económica y a tener una mejor salud financiera.

Nos interesa que tengas claro que eres parte del mercado financiero y que debes aprender muchas cosas de él.

Te invitamos a revisar esta guía, la cual podrás utilizar como material de consulta antes de tomar tus decisiones económicas.

Una vez que lo leas, puedes enviarnos tu opinión a [jovenes@sernaceduca.cl](mailto:jovenes@sernaceduca.cl)

# Índice

<b>Pág. 6</b>	¿Qué significa el crédito en tu vida?
<b>Pág. 7</b>	Algunos datos sobre el crédito.
<b>Pág. 8</b>	Antes de pedir un crédito, pregúntate...
<b>Pág. 11</b>	La ruta del crédito.
<b>Pág. 15</b>	Los tipos de crédito.
<b>Pág. 17</b>	Los siete creditips.
<b>Pág. 18</b>	Crediccionario.
<b>Pág. 20</b>	La hoja resumen.



# ¿Qué significa el crédito en tu vida?

Te invitamos a responder el siguiente test, el cual te permitirá conocer lo que es el crédito para ti.<sup>1</sup>

A continuación señala el número que mejor refleja tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Usar el crédito permite tener una mejor calidad de vida	1	2	3	4
Es una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después.	1	2	3	4
El uso del crédito es una parte esencial del estilo de vida actual.	1	2	3	4
La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente.	1	2	3	4
Pedir un préstamo es, a veces, una muy buena idea.	1	2	3	4
<b>TOTAL</b>				



- Entre 5 y 9 puntos. Persona con un alto nivel de austeridad, capaz de programar sus compras y utilizar de manera adecuada y prudente los sistemas de crédito, endeudamiento y el dinero en general, teniendo mayor dinero a su disposición, principalmente a través de sistemas de ahorro.
- Entre 10 y 15 puntos. Persona con un comportamiento ambivalente y contradictorio, que se encuentra en un espacio entre estar sobreendeudado o ser ahorrador. Pueden ser temerosos, pero a su vez logran cierto nivel de equilibrio entre ingresos y gastos.
- Entre 16 y 20 puntos. Se caracterizan por obedecer a sus antojos como esclavos, a ostentar con sus adquisiciones, a no tener ahorros ni reservas y confían comúnmente en un futuro con mayor estabilidad económica para poder pagar las múltiples deudas en que se involucra en el presente. Se caracterizan por tener deudas no sólo con bancos, sino que con familiares y amigos.

<sup>1</sup> Los resultados de este test, así como también su descripción y tipología son sólo referenciales y pertenecen al CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA ECONÓMICA Y DEL CONSUMO. FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES, UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA.

# Algunos datos sobre el crédito

**Sabías que:**

El **73%**

de los hogares chilenos tiene alguna deuda.

El **63%**

corresponden a deudas de consumo, es decir, crédito utilizado para comprar bienes como artículos del hogar o vestuario.

(Encuesta Financiera Hogares, Banco Central 2014).

El **37%**  
de los jóvenes,



es decir, personas entre 18 y 29 años, cuenta con al menos una deuda, préstamo o crédito a su nombre; de ellos, el 24% ha tenido que dejar de pagar sus cuotas y el 20% ha estado en DICOM.

(INJUV, 2013)

Una de las causas de este problema tiene relación con el bajo conocimiento que tenemos acerca del funcionamiento del mercado financiero en comparación con la facilidad con la que accedemos al crédito.

- ¿Necesitas pedir un crédito?
- ¿Quieres pedir un crédito?

## Antes de pedir un crédito pregúntate:



### Las 5 preguntas que debes hacerte.

01

¿Para qué lo necesitas?

**Te ayudará a reconocer si ese gasto es prioritario o no.**

Lo primero es diferenciar entre deseos y necesidades. Por ejemplo, el celular que tienes ¿es un deseo o una necesidad? Podrías decir que constituye una necesidad, porque es una herramienta fundamental de comunicación, incluso hay personas que lo usan para trabajar. Pero si quisieras adquirir el último celular, el más caro o el de más alta gama, pasa a convertirse en un deseo. Debemos reconocer si ese gasto resulta prioritario o no.

02

¿Es la única alternativa para adquirir lo que necesitas o deseas?

¿El crédito es la única opción para lo que quieres? Tal vez, podrías alcanzar tus metas a través del ahorro, aunque te lleve un poco más de tiempo y no lo tengas inmediatamente.

03

¿Cuánto necesitas pedir?

Es importante tener claridad de cuánto pedir y no tentarte con un saldo extra que te puede meter en aprietos económicos en el futuro.

04

## ¿Cuánto puedes pagar mensualmente?

Para saber cuál es tu capacidad de pago, es necesario hacer el siguiente cálculo:

Suma todos los ingresos que tienes al mes y resta el dividendo o el arriendo, si es que lo tienes.

El resultado divídelo por cuatro, para determinar cuál es el 25% de esa cantidad. Esta cifra no es casual. El 25% corresponde al endeudamiento “sano” pues permite, destinar un monto a ahorro y hacer frente a las deudas en caso de pérdida del empleo.

Lo que obtengas de esa operación será tu límite de endeudamiento mensual.



Por ejemplo,  
si ganas  
o juntas

**\$300.000**

al mes, y pagas

**\$100.000**



de arriendo  
o dividendo,

te quedan **\$200.000**

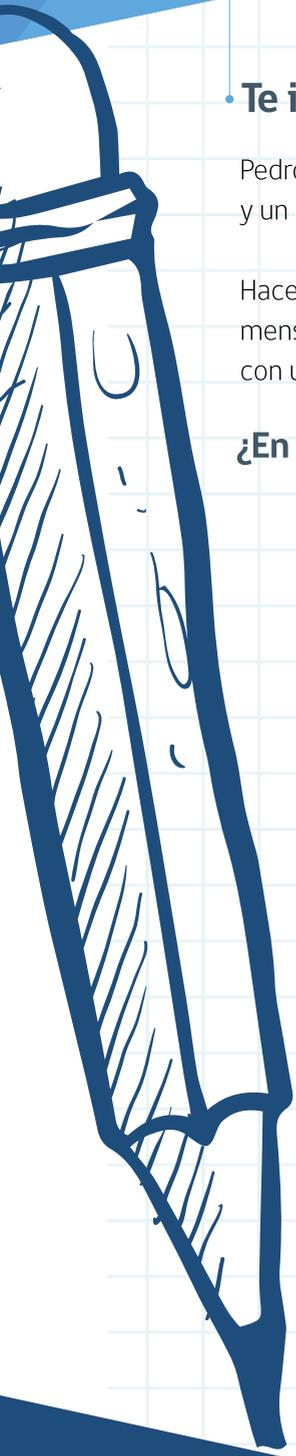
**$\$200.000 : 4 = \$50.000$**

Te puedes endeudar con \$50,000 al mes.

05

## ¿Tienes capacidad de pago?

¿Puedes sostener el pago de una cuota del crédito durante un plazo determinado? Esto depende de tu situación laboral y la proyección de tus ingresos.



• **Te invitamos a realizar el siguiente ejercicio:**

Pedro se acaba cambiar de casa y quiere comprarse una cocina y un refrigerador. Para eso necesita pedir un crédito.

Hace trabajos esporádicos por los cuales junta unos \$400.000 mensuales. El arriendo le saldrá \$110.000 ya que lo compartirá con un par de amigos.

**¿En cuánto puede endeudarse?**

La respuesta correcta es \$ 72,500

# La Ruta del crédito



**Si puedes y necesitas solicitar un crédito, sigue esta ruta:**

## Paso 1: Cotiza

Una vez definido que necesitas un crédito es importante que vayas a distintas instituciones financieras (bancos, retailers, casas comerciales, etc.) antes de decidir por el que más te convenga. Recuerda que, de acuerdo a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), tienes derecho a la libre elección de un producto financiero sin presiones y de manera informada.

### **Simulación vs cotización.**

Existen dos vías para saber el valor de un crédito a través de una institución financiera, la simulación y la cotización.

La simulación se puede hacer de manera presencial o virtual y no implica compromiso de respeto de la oferta del crédito por parte del banco o la institución financiera. Es sólo una oferta referencial.

Las cotizaciones, en cambio, las realiza la institución financiera previa evaluación de la capacidad de crédito del consumidor/a financiero. Éstas tienen una vigencia de 7 días y deben mantener las condiciones ofrecidas durante ese plazo, por lo que durante este periodo tienes tiempo para recopilar un número suficiente de cotizaciones que te permitan comparar y elegir el crédito más conveniente.

## Paso 2: Averigua el Costo Total del Crédito (CTC)

Ten claro cuánto vas a pagar en total por el crédito solicitado.

Por ejemplo, si solicitas un crédito de \$1.000.000 y lo pagas en 12 cuotas de \$100.000, el Costo Total del Crédito será de \$1.200.000.

### **Paso 3: Compara el valor de la cuota mensual**

Esta comparación se realiza analizando el mismo número de cuotas por ejemplo 12 cuotas). Si bien la cantidad depende de nuestra capacidad de pago, hay que saber que a mayor número de cuotas más caro saldrá el crédito.

### **Paso 4: Fijate en la Carga Anual Equivalente (CAE)**

La CAE sirve para comparar los costos de un crédito. Dicho indicador se expresa en porcentaje y recoge todos los gastos de un crédito. Es importante recordar que la CAE más baja es la más conveniente.

### **Paso 5: Firma del contrato**

Antes de firmar, recuerda resolver todas las consultas, realizar varias cotizaciones, conocer el Costo Total del Crédito, el Valor de la Cuota y la CAE de la opción de crédito que hayas seleccionado.

Como consumidor/a, tienes derecho a recibir información veraz y oportuna.

### **Paso 6: Recuerda que tú eres responsable**

Si firmaste un contrato por un crédito, eres responsable de pagarlo, aunque lo hayas solicitado para otra persona. También es importante que sepas que el Aval o Codeudor solidario es igual de responsable ante el crédito. Por lo que en el caso que la deuda no se pueda pagar, la responsabilidad recae sobre éste.

### **Paso 7: Si te atrasas**

Si te atrasas o no puedes pagar la cuota, acércate a la institución financiera inmediatamente. Recuerda que las deudas impagas después de 90 días son susceptibles de cobranza judicial. Ten en cuenta que la repactación eleva la deuda, porque hay nuevos intereses.

No es obligación de la empresa aceptar la repactación. Ahora, si la empresa te ofrece renegociar o repactar la deuda, evalúa y analiza bien tus opciones para evitar un mayor sobreendeudamiento.

Si necesitas ayuda o quieres buscar más información, en la página web del SERNAC encontrarás un comparador de créditos de consumo que te permitirá comparar créditos de distintos montos en diferentes instituciones financieras.

**SERNAC**  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo  
Gobierno de Chile

Leyes y Decretos | Formularios y Guías | Registro e Información Proveedores | Seguridad en el Consumo

Fono Consultas del Consumidor  
600 594 6000 - Celulares: 2 2594 6000

Buscar

Sernac | Protección al Consumidor | Educación para el consumo | Participación Ciudadana | Oficinas regionales | Estudios y precios | Noticias

**Evalúe este contenido aquí**

Monto Crédito:

Tramo de Renta:

Período:

Seguro Desgravamen:

**¿Cómo usar esta aplicación?**  
Paso 1: Elija el monto del crédito.  
Siguiente >>

**Alcances de esta aplicación**  
1.- Las comparaciones realizadas a través de esta aplicación, no constituyen ni suponen la obligación de las empresas respecto de otorgar el crédito que usted consulta.  
Siguiente >>

**¿Qué información obtendré?**  
Precios de menor a mayor del crédito que más le conviene.  
Gráfico para que se informe cuánto cuesta el crédito, sumando intereses, seguro de desgravamen y gastos asociados.  
Gráfico para saber cuál será el valor de la cuota.  
Gráfico para conocer el costo de la tasa de interés.

**¿Cuánto vale un crédito?** El valor final del crédito no es sólo la cuota a pagar en un mes, sino la suma de todas las cuotas y comisiones (por usar la tarjeta de crédito o mantenerla) más los impuestos, seguros, gastos notariales u otros costos asociados.

\* CAE: Es la Carga Anual Equivalente. Es un porcentaje que permite que usted pueda comparar qué empresa le ofrece el crédito más barato. Para comprar debe fijarse en mismo plazo (ejemplo 12 meses) y mismo monto (ejemplo 1 millón de pesos). Mire el porcentaje de la CAE. El más bajo es el que más le conviene.

\* Monto Bruto: Es el monto líquido del crédito más los gastos o cargos propios del crédito y gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente concertados.

\* Costo Total: El monto total que debe asumir el consumidor, y que corresponde a la suma de todos los pagos periódicos definidos como valor de la cuota del crédito en función del plazo acordado.

Para revisarlo puedes ingresar a:

[www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/consumidor-financiero/comparador-de-productos-financieros/](http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/consumidor-financiero/comparador-de-productos-financieros/)

## Ejercicio:

### Identifica ¿Cuál es el crédito más conveniente?

Pedro quiere solicitar un crédito de \$180.000 para cambiar su celular y lo quiere pagar en 22 cuotas.

Estas son las cotizaciones que investigó.

### ¿Podrías decir cuál debiera elegir?

	Cotización 1	Cotización 2	Cotización 3
<b>CAE</b>	32,5%	34,5%	33,5%
<b>Tasa de interés</b>	17,0%	16,5%	18,0%
<b>Costo Total del Crédito</b>	\$242.000	\$308.000	\$264.000
<b>Valor de la cuota mensual</b>	\$11.000 por 22 meses	\$14.000 por 22 meses	\$12.000 por 22 meses

La respuesta correcta es la cotización número 1, pues el Costo Total del Crédito (CTC), la CAE y el valor de la cuota son los más convenientes, aun cuando la tasa de interés no sea la más baja.

.....

¿Sabías que en Chile existen varios tipos de crédito, así como también varias instituciones que lo entregan, desde bancos hasta farmacias?

.....

# Los tipos de crédito

Algunos de los créditos más comunes que existen en el mercado son los siguientes:

## Tarjeta de crédito:

Es un instrumento que permite a su titular o usuario disponer de un crédito hasta un determinado monto, para la adquisición de bienes y servicios, que luego se pagan en la forma y en los plazos que acuerda con la empresa



## Crédito de consumo:

Es un préstamo a corto o mediano plazo que permite contar con una cantidad de dinero que puedes ocupar en lo que necesites (libre disposición). Los plazos para pagar esta deuda en cuotas son, en general, entre 1 y 3 años.



## Crédito automotriz:

Es un tipo de crédito de consumo destinado a financiar la compra de un vehículo que queda en prenda hasta que se pague la deuda, a diferencia de un crédito de consumo de libre disposición.

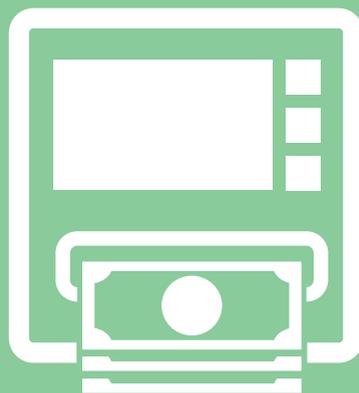


### Avance en efectivo:

Es un crédito igual que los anteriores, aunque no sea llamado como tal. Se obtiene a través de cajeros automáticos o ejecutivos, de acuerdo al monto de dinero que solicitas y tienes a disposición.

### Crédito Hipotecario:

Es un préstamo a mediano o largo plazo que se le otorga a un consumidor para la compra, ampliación, reparación, etc. de un inmueble. Los plazos para pagar esta deuda pueden ser de hasta 30 años. La propiedad adquirida queda en garantía a favor del banco (o hipotecada) para asegurar el cumplimiento del crédito.



**¿Has solicitado alguno de estos créditos?**

.....

**¿Tienes claras las formas de pago y las condiciones?**

.....

# Atención:

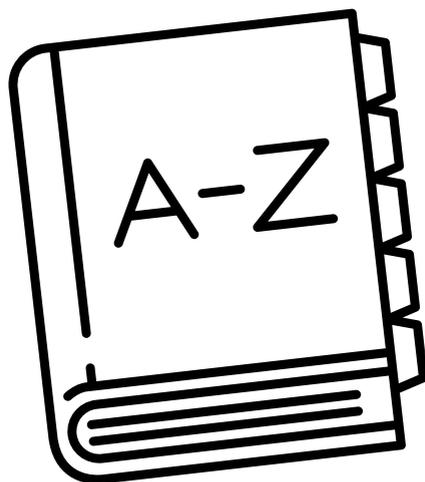
## los 7 Creditips

que no puedes dejar de saber sobre el crédito

- 1 El crédito no es bueno o malo por sí solo, todo depende de cómo y para qué se use. Con el crédito se puede acceder, por ejemplo a la vivienda, la compra de un vehículo o la posibilidad de iniciar un negocio.
- 2 Evita tomar créditos para otras personas, recuerda que después de todo, tú serás responsable de pagarlo.
- 3 ¿Sabías que la información acerca del Costo Total del Crédito (CTC), la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Valor de la Cuota mensual, debe ser entregada por LEY a los consumidores?
- 4 Todos los seguros asociados a un crédito de consumo son voluntarios, con excepción del seguro de desgravamen en los créditos sociales que se piden a través de las cajas de compensación. En el caso de los créditos hipotecarios son obligatorios el seguro de desgravamen y el de incendio. Es importante saber que no es obligatorio contratar estos seguros con la misma empresa que solicitaste el crédito.
- 5 Los créditos pre-aprobados generalmente se reciben mediante un llamado telefónico, correo electrónico o publicidad en la cuenta de la tarjeta del banco o casa comercial. Debes tener en cuenta algunas cosas:  
Un crédito pre-aprobado no es un regalo, se debe pagar por él. La pre-aprobación de un crédito es una oferta, no un crédito en sí, por lo que se puede aceptar o rechazar.
- 6 Un crédito te puede ser negado sólo cuando una institución financiera tenga razones objetivas para hacerlo. Por ejemplo, luego de una evaluación comercial. Estas razones deben ser informadas por escrito.
- 7 La mejor forma de evitar el sobreendeudamiento asociado al abuso del crédito es partiendo por una planificación financiera adecuada.

# Crediccionario:

algunos conceptos que te ayudarán para conocer y entender el mercado financiero.<sup>2</sup>



## **Crédito:**

Viene del latín *creditum*, que significa cosa confiada. En nuestra realidad, corresponde a un préstamo de dinero, entregado por una institución financiera que implica un compromiso de devolverlo, de forma gradual en un plazo pactado y que generalmente conlleva un interés, es decir, un valor adicional que corresponde al precio por el préstamo del dinero.

## **CAE:**

La Carga Anual Equivalente es un indicador que mide el costo anual del crédito en un plazo determinado (un año o 12 meses). Sirve para comparar cuál es el crédito más barato entre dos opciones de igual valor y al mismo plazo. Es un comparador efectivo pero no el único. Es importante tener en cuenta también el Costo Total del Crédito (CTC).

## **Comisiones:**

Las comisiones corresponden a una retribución o precio que cobran las instituciones financieras por la prestación de un servicio adicional, distinto al crédito otorgado, como es el caso del cobro por giros realizados en el extranjero.

## **Costo total del crédito:**

Es el valor total que se va a pagar por el crédito.

## **Cotización:**

Es el valor del crédito solicitado. Ésta, en los créditos de consumo, tiene una validez de 7 días hábiles.

<sup>2</sup> El presente glosario pretende entregar definiciones presentadas como una primera aproximación a la terminología financiera y no corresponden necesariamente a una definición técnica del concepto descrito. La información señalada en este glosario no corresponde a una definición formal de tales términos, sino que su utilización debe realizarse sólo bajo fines pedagógicos.

**Cuota mensual:**

Es el monto al que el consumidor se compromete a pagar periódicamente. Permite saber lo que tengo que pagar mensualmente.

**Tasa de interés:**

Es el pago o cantidad adicional al dinero prestado que la institución financiera cobra a la persona a quien le otorga un crédito.

**Seguros:**

Son contratos en los que se transfiere al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima. El asegurador se obliga, a cambio de un monto que se paga normalmente de manera periódica, a indemnizar el daño que sufiere el asegurado, o a satisfacer un capital, renta u otras prestaciones.

**Seguro de desgravamen:**

Es un tipo de seguro que cubre el valor de la deuda pendiente a la fecha de fallecimiento del deudor principal asegurado.

**Seguro de cesantía:**

Es un seguro que cubre, durante un número de meses determinados, el pago de una deuda en caso de desempleo de la persona. Por regla general, no cubre el total de la misma.

# La hoja resumen

Una vez que hayas adquirido un crédito, la primera hoja del contrato será la Hoja Resumen, que tal como su nombre lo indica, contiene un resumen de los principales aspectos del producto o servicio contratado.

## HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN O DE CONTRATO CRÉDITO DE CONSUMO

SELLO SERNAC (si aplica)  
CAE: XX%

Nombre titular	---
Fecha	---
Plazo de vigencia cotización	---
<b>I. Producto Principal</b>	
Monto líquido del Crédito (pesos)	---
Plazo del Crédito (meses)	---
Valor de Cuota (pesos)	---
Costo Total del Crédito (pesos)	---
Carga Anual Equivalente (CAE)	XX%
<b>II. Gastos o Cargos Propios del Crédito</b>	
Gastos o Cargos	
Impuestos	---
Gastos Notariales	---
Monto Bruto del Crédito	---
Garantías Asociadas	Si/No - ¿Tipo de garantía?
<b>Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados</b>	
Valor Cuota Referencia (pesos)	---
<b>Seguros</b>	
Costo mensual (pesos)	---
Costo total (pesos)	---
Cobertura	---
Nombre proveedor del servicio asociado	XXX
<b>Seguros</b>	
Costo mensual (pesos)	---
Costo total (pesos)	---
Cobertura	XXX
Nombre proveedor del servicio asociado	---
<b>III. Condiciones de Pago</b>	
Cargo Prepago (%)	---
Plazo de aviso para pago anticipado o prepago	---
<b>IV. Costos por Atrazo</b>	
Interés Moratorio (%)	---
Gastos de Cobranza (%)	---
<b>Advertencia</b>	
"El Crédito de Consumo de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, un patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total de fxx, cuya cuota mensual es de fxx, durante todo el período del crédito".	

- Si el proveedor cuenta con **Sello SERNAC**.
- CAE**, es un indicador que sirve para comparar los costos de un crédito, independiente del monto, plazo y periodicidad de los pagos. Entre más baja la CAE, menor es el costo para el consumidor.
  - Si son de un mismo monto y mismo plazo, me indica cuál es más barato.
  - Si son de un mismo monto pero a distinto plazo, indica el más barato en un año.
- NOMBRE DEL TITULAR DEL CRÉDITO**  
**FECHA** del contrato o cotización.  
**PLAZO DE LA COTIZACIÓN** (7 días hábiles).
- MONTO LÍQUIDO DEL CRÉDITO**: monto que efectivamente recibe el consumidor.
- PLAZO DEL CRÉDITO**: período establecido en el contrato para el pago total del crédito.
- VALOR CUOTA**: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual) Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito + cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- COSTO TOTAL**: monto total que debe pagar el consumidor. (suma de todos los pagos periódicos).
- GASTOS POR IMPUESTOS**: necesarios para contratar un crédito.
- GASTOS NOTARIALES**: por la contratación del crédito.
- MONTO BRUTO**: Monto líquido del crédito + gastos o cargos propios del crédito + gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- GARANTÍA**: prenda, hipoteca o aval, por ejemplo.
- VALOR CUOTA REFERENCIA**: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual). Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito.
- SEGUROS**: Descripción seguros contratados, especificando su costo mensual, el costo total, su cobertura y el nombre del proveedor del seguro.
- CARGO DE PREPAGO**: comisión que asume el consumidor si paga en forma anticipada, todo o parte del crédito.
- PLAZO DE AVISO PARA EL PAGO ANTICIPADO O PREPAGO**: período que debe establecerse en el contrato para avisar al proveedor que se pagará un crédito.
- INTERÉS MORATORIO**: tasa de interés acordada para las deudas morosas.
- GASTOS DE COBRANZA**: monto del costo de cobrar extrajudicialmente una obligación no pagada en la fecha establecida en el contrato. Sólo 20 días después del atraso.
- ADVERTENCIA**: se informa al consumidor cuál es el patrimonio o ingresos para cumplir debida y oportunamente con su obligación de pago del crédito contratado.



**Nos vemos en un próximo cuadernillo.**



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor  
Departamento de Educación para el Consumo  
Teatinos 50, Santiago, RM.  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) | [www.sernac.cl/educa](http://www.sernac.cl/educa)

## Direcciones Regionales



### Arica y Parinacota

Directora: Rosa Cortez  
Dirección: Baquedano 343, piso 1, Arica  
Fono: (+58) 2230507  
Email: [arica@sernac.cl](mailto:arica@sernac.cl)



### Tarapacá

Director: José Luis Aguilera  
Dirección: Baquedano 1093, Iquique  
Fono: (+57) 2391720  
Email: [iquique@sernac.cl](mailto:iquique@sernac.cl)



### Antofagasta

Director: Marcelo Miranda  
Dirección: Pasaje Argomedo 269,  
Antofagasta  
Fono: (+55) 2495934  
Email: [antofagasta@sernac.cl](mailto:antofagasta@sernac.cl)



### Atacama

Director: Eduardo Marín  
Dirección: Calle Atacama 898, casilla  
371, Copiapó  
Fono: (+52) 2210739  
Email: [copiapo@sernac.cl](mailto:copiapo@sernac.cl)



### Coquimbo

Director (PT): Paola Ahumada  
Dirección: Matta 461, piso 3, oficina  
302, La Serena  
Fono: (+51) 2225008  
Email: [la\\_serena@sernac.cl](mailto:la_serena@sernac.cl)



### Valparaíso

Director: Nicolás Corvalán Pino  
Dirección: Melgarejo 669, piso 6,  
Valparaíso  
Fono: (+32) 2211154  
Email: [valparaiso@sernac.cl](mailto:valparaiso@sernac.cl)



### Región Metropolitana

Director Regional: Juan Carlos Luengo  
Dirección: Teatinos 333, piso 2,  
Santiago  
Fono: 600 594 6000  
Desde celulares: +56 2 2594 6000  
www.sernac.cl



### Libertador Bernardo O'Higgins

Director: Mauricio Retamal  
Dirección: Germán Riesco #230,  
Primer piso, oficinas 101 y 102,  
Rancagua  
Fono: (+72) 2221926  
Email: rancagua@sernac.cl



### Maule

Director: Esteban Pérez  
Dirección: 4 Oriente 1360, entre 2 y 3  
Norte, Talca  
Fono: (+71) 2231577  
Email: talca@sernac.cl



### Biobío

Director: Juan Pablo Pinto  
Dirección: Colo Colo 166, Concepción  
Fono: (+41) 2225487  
Email: concepcion@sernac.cl



### La Araucanía

Director: Arturo Araya  
Dirección: Manuel Bulnes 52, Temuco  
Fono: (+45) 2216007  
Email: temuco@sernac.cl



### Los Ríos

Directora: Lorena Bustamante.  
Dirección: Arauco 371, piso 2, Valdivia  
Fono: (+63) 2259203  
Email: valdivia@sernac.cl



### Los Lagos

Director (S): Alejandra Miranda  
Dirección: Balmaceda 241, Puerto  
Montt  
Fono: (+65) 2316390  
Email: PuertoMontt@sernac.cl



### Aysén

Director (PT): Karina Acevedo  
Dirección: Presidente Ibáñez 355,  
Coyhaique  
Fono: (+67) 2231881  
Email: coyhaique@sernac.cl



### Magallanes

Directora: Pamela Ramírez  
Dirección: Lautaro Navarro 353,  
Punta Arenas  
Fono: (+61) 2226349  
Email: puntaarenas@sernac.cl

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)  
600 594 6000 – Celulares: 2 2594 6000



Síguenos en Twitter  
[@sernac](https://twitter.com/sernac)



Síguenos en Youtube  
[SernacYoutube](https://www.youtube.com/SernacYoutube)



Síguenos en Facebook  
[Sernac](https://www.facebook.com/Sernac)



Ministerio de  
Economía,  
Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

TODOS  
POR  
CHILE

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor