

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región de Atacama



TODOS
POR
CHILE



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación
- Metas y Desafíos 2016



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **22.238** consultas

- 1.699 a través de internet
- 9.256 a través de la oficina regional
- 7.858 a través del Call center
- 688 a través del SERNAC Móvil
- 2.737 a través de Plataformas Municipales



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

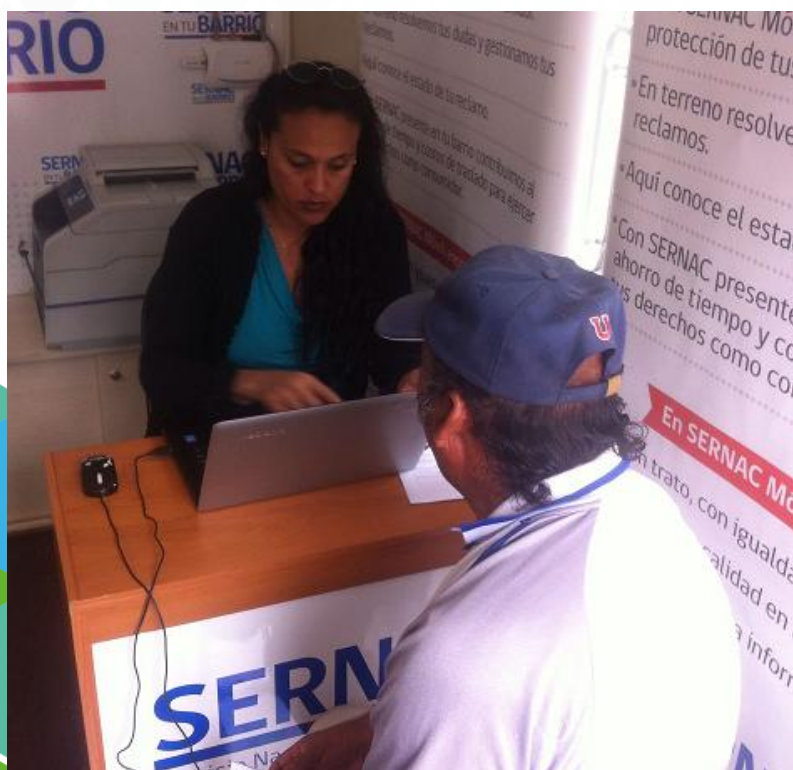
Recibimos **17.642** reclamos

- 7 a través de servicios en convenio
- 6.447 a través de internet
- 6.495 a través de la oficina regional
- 125 a través del Call center
- 125 a través del SERNAC Móvil
- 4.443 a través de plataformas municipales



SERNAC EN CIFRAS

PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **167** SONI

- 96 registros de disconformidad
- 64 registros de reconocimiento
- 7 registros de sugerencias



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **54** Juicios de Interés General

42 juicios Cerrados de los cuales:

- Un total de 31 fueron favorable
- Un total de 11 fueron desfavorable



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 133 reclamos, de los cuales 133 fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 717 consultas, de las cuales 717 fueron cerradas.
- Se recorrieron las 9 comunas de la Región de Atacama.



SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 5 municipios en convenio para la atención de reclamos (Diego de Almagro, Chañaral, Caldera, Vallenar y Huasco).

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 2015 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 Sernac

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.

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las 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 debió a que los retailers recibieron el 44% de los reclamos en el primer lugar respectivamente a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las cooperativas de ahorro y crédito; las empresas de compensación; 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 cobraron", 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.

El que mejor se relaciona

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 relación.
Fuente: Sernac.

Tarjetas de crédito relacionadas

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
CMR Falabella	177.930
ABCDIN	174.861
Lider Mast	174.542
Ripley	173.139
Cencosud	171.373
Hites	171.017
CMR Falabella	170.670
ABCDIN	170.010
Lider Mast	170.118
Ripley	170.010
Cencosud	169.727
Hites	169.627
CMR Falabella	169.509
ABCDIN	168.721
Lider Mast	168.515
Ripley	168.503
Cencosud	168.481
Hites	168.344
CMR Falabella	168.277
ABCDIN	168.269
Lider Mast	168.222
Ripley	167.403
Cencosud	167.299
Hites	167.200
CMR Falabella	167.173
ABCDIN	167.173
Lider Mast	167.117
Ripley	166.906
Cencosud	164.104
Hites	162.713
CMR Falabella	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

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

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
CMR Falabella	177.930
ABCDIN	174.861
Lider Mast	174.542
Ripley	173.139
Cencosud	171.373
Hites	171.017
CMR Falabella	170.670
ABCDIN	170.010
Lider Mast	170.118
Ripley	170.010
Cencosud	169.727
Hites	169.627
CMR Falabella	169.509
ABCDIN	168.721
Lider Mast	168.515
Ripley	168.503
Cencosud	168.481
Hites	168.344
CMR Falabella	168.277
ABCDIN	168.269
Lider Mast	168.222
Ripley	167.403
Cencosud	167.299
Hites	167.200
CMR Falabella	167.173
ABCDIN	167.173
Lider Mast	167.117
Ripley	166.906
Cencosud	164.104
Hites	162.713
CMR Falabella	155.727

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 Corbanca cuesta \$160.813.

Para las compras a crédito, la diferencia fue de \$36.021 a 12 meses, en Corbanca 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.





SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 3 estudios sobre Tarjetas de Crédito Regionales, y otro de carácter cualitativo acerca del Reclamo ante SERNAC.
- También realizamos 139 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 20 campañas a nivel local, se ejecutaron 98 vocerías el 2016





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 73 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



5.421
Escolares



87
Jóvenes



624
Adultos Mayores



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 41 escuelas han recibido actividades del programa de educación financiera.





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 4 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Consejo Consultivo, Conversatorio de consumo, Consulta Ciudadana, Diálogo Ciudadano).



“Innovación en Participación Ciudadana”

Proceso Deliberativo en Atacama

OBJETIVO: *informar, abrir el debate y conocer la opinión del público objetivo* sobre el Proyecto de Ley que modifica la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores; específicamente, las funciones y atribuciones que tendría el SERNAC.



Participantes del Diálogo Ciudadano
respondiendo 2° encuesta



Panel de Expositores en el Diálogo Ciudadano



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



Cuenta Pública

Participativa

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor