

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región de Coquimbo



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



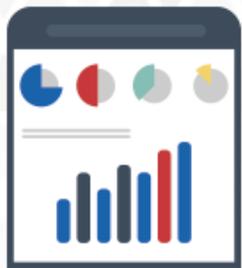
- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana

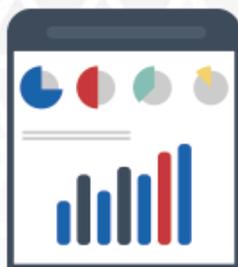


- Desafíos 2017



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **27.674** consultas

- 4.082 a través de internet
- 5.859 a través de la oficina regional
- 13.526 a través del call center
- 190 a través del SERNAC Móvil

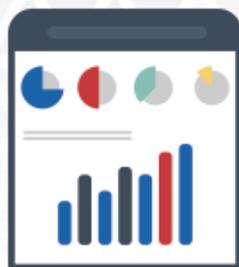


SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **33.790** reclamos

- 371 a través de servicios en convenio
- 13.466 a través de internet
- 10.749 a través de la oficina regional
- 255 a través del call center
- 155 a través del SERNAC Móvil
- 8.794 a través de plataformas municipales



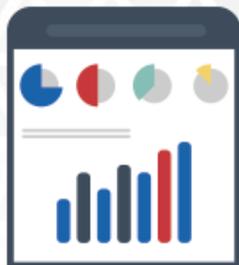
SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **133** Juicios de Interés General

De ese total hasta hoy se han cerrado 55 juicios:

- Un total de 50 fueron favorable
- Un total de 5 fueron desfavorable



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

- **Juicios Colectivos**

2 contra Aguas del Valle

1 contra La Elegante

1 contra Productora AGN
Publicidad



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 155 reclamos, de los cuales 155 fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 190 consultas, de las cuales 190 fueron cerradas.

A partir del 2015 en cada año se realizaron 2 visitas del SERNAC Móvil a la región, visitando diferentes localidades de las 15 comunas.



SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 15 municipios en convenio para la atención de reclamos.

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



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



Sernac realizó comparación de un préstamo de 1.500 UF a 21 años. Sernac presentó estudio de reclamos del mercado financiero. Estudio de Sernac compara costo total de las ofertas de tarjetas de crédito.

Ve estas 34 opciones para Sernac

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

Financiera	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	2.348
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Fija	2.348
	Scotiashouse 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	2.449
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.422
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.449
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.529
	Scotiashouse Tasa Semi-Variable 3 años	Variable	2.441
	Dividendo Rebajado	Fija	2.458
	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 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 Cencosud Fuente

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 retailers recibieron el 44% de los reclamos, con un alza de 4.5%. Esto se ubica en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de compensación; las cooperativas de ahorro y crédito; las empresas de servicios financieros; las empresas 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, como seguros no contratados, 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, veraz y clara a los consumidores sobre los cobros y el uso de prácticas que aseguren a ellos que se les cobra efectivamente lo que se contrataron", 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 respalda o acoge los reclamos. En este punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

Sepa dónde le conviene pedir un avance en cuotas o pedir un avance

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

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	173.139
Banco de Chile	171.373
Bci Nova	171.017
ABCDIN	170.670
La Polar	170.010
Fashions Park	170.118
Tarjeta Ripley	170.670
Banefé	169.727
Banco Santander	169.627
Salcobrand	169.627
Bancoestado	169.509
Coopuch	168.721
Tarjeta Ripley	168.721
Lider	168.721
CMR Falabella	168.515
Cencosud	168.503
Cruz Verde - Chilquinta	168.481
CMR Falabella	168.344
Coopuch	168.269
Banco Falabella	168.222
Tricot	167.403
Banco Bice	167.299
Unimarc	167.200
Banco Santander	167.173
Scotiabank	167.173
Banco de Chile	167.117
Corpbanca	166.906
Tricot	164.104
Tricot	162.713
Tricot	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

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	167.195
Cruz Verde - Chilquinta	167.191
Fashions Park	167.179
Bci	167.179
Bci Nova	167.179
Corpbanca	167.179
Tricot	167.179

Compra a crédito por \$150.000 en 12 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	170.310
La Polar	167.299
Banco Falabella	167.200
ABCDIN	167.200
Hites	167.195
Cruz Verde - Chilquinta	167.191
Fashions Park	167.179
Bci	167.179
Bci Nova	167.179
Corpbanca	167.179
Tricot	167.179

Reserva en tu kiosco esta colección completa desde el 23 Junio!

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

POT

11 ENTR

Del f



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Realizamos 124 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 24 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales:
 - Tarjeta segura
 - En verano tus derechos te acompañan
 - Los productos no pueden dañarte
 - Tarjeta Roja al abuso
 - Pienso luego decido (jóvenes y Personas Mayores)
 - 3X3 Garantía Legal
 - Ley de Etiquetado de alimentos







SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- **Feria del Consumidor**

En 2015 se realizaron 3 Ferias del Consumidor, 1 por provincia (La Serena, Ovalle e Illapel).

En 2016 se realizaron 2 ferias, una en el marco del Día Mundial del Consumidor en marzo de 2016 y la 1º versión de la Feria del Consumidor para el Adulto Mayor.





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 279 actividades del Programa de Educación Financiera en la Región de Coquimbo con las cuales, llegamos a:



11.523
Escolares



2.468
Jóvenes



1.184
Adultos Mayores



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Algunas de nuestras actividades educativas





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 83 escuelas de las comunas de Coquimbo, Illapel, La Serena y Ovalle, 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 07 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (3 Cuentas Públicas Participativas, 3 Consejo Consultivo Regional anuales y 1 Conversatorio de Consumo).





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- En colaboración con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, logramos impulsar y concretar la creación de la primera Asociación de Consumidores del Adulto Mayor, ACUDAM, quienes estarán enfocados en la defensa y capacitación de los Adultos Mayores.





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".



AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

Equipo de la Dirección Regional de SERNAC Coquimbo: Patricia Gallo, Cristina Villarroel, Jorge Franco, Cristina Araya, Norma Guerra, Claudia Santa María y Rodrigo Santander.



Cuenta Pública

Participativa

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor