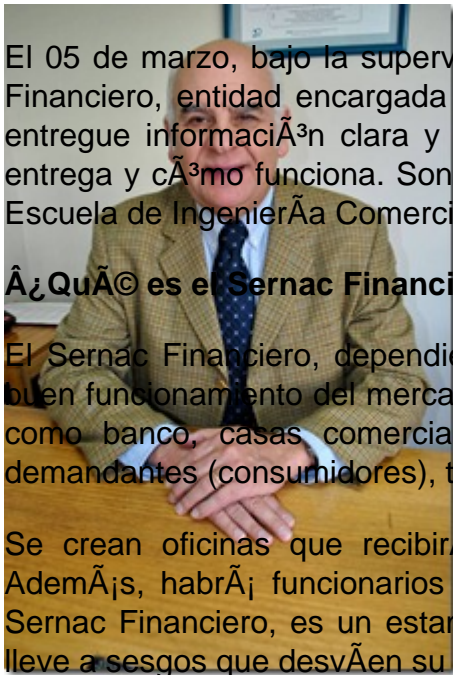




## Director de Ingeniería Comercial de la UM explica Implicancias del Sernac Financiero

### Descripción



El 05 de marzo, bajo la supervisión del Ministerio de Economía, nació en nuestro país el Sernac Financiero, entidad encargada de resguardar las relaciones consumo del mercado, que, se espera, entregue información clara y transparente a los ciudadanos. Pero, ¿cómo es, ¿cómo seguridad nos entrega y cómo funciona. Son algunas de las interrogantes que Juan Carlos de la Jara, director de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Mayor, sede Temuco, resolverá para usted.

### ¿Qué es el Sernac Financiero?

El Sernac Financiero, dependiente del Ministerio de Economía, se crea con el fin de supervisar el buen funcionamiento del mercado de productos financieros en el cual los oferentes (instituciones tales como banco, casas comerciales, multitiendas, cooperativas y otros agentes de crédito) y los demandantes (consumidores), tienen derechos y obligaciones.

Se crean oficinas que recibirán los reclamos de los consumidores y entregarán información. Además, habrá funcionarios especializados que verificarán en terreno las buenas prácticas. El Sernac Financiero, es un estamento eminentemente técnico y debe ser despolitizado para que no lleve a sesgos que desvíen su función principal.

En los próximos meses, se incrementará el **SELLO SERNAC**, comenzará a regir desde junio y entregará este reconocimiento a las empresas cuyos contratos financieros hayan sido revisados por los especialistas pertinentes.

El Desarrollo del mercado financiero ha ampliado y complejizado la oferta de productos, por otra parte, ha habido un fuerte desarrollo de la bancarización de las personas de menores ingresos, vía o a través de las multitiendas que han permitido el acceso a bienes de consumo en forma masiva, lo que necesariamente implica una necesidad de manejo más experimentado del consumidor y una mayor responsabilidad respecto a sus obligaciones.

Por otra parte, el bullado caso La Polar, con las implicancias por todos conocida, ha llevado a tomar importantes medidas por parte del gobierno, que co- ayudan al proceso de **transparentar** las obligaciones financieras a todo nivel, simplificando la informaci3n al consumidor, detectando las anomal3as en el proceso e implantando las sanciones pertinentes. Este es el rol principal del Sernac Financiero.

El estado no es un interventor y jams podr3 reemplazar los derechos y obligaciones responsables entre contratos de suscritos por privados.

Es una entidad de gobierno que viene a transparentar el mercado de la oferta y la demanda. Por ejemplo, regular3 el hecho de que hasta el d3a de hoy, siempre es complicado cerrar una cuenta o existen ventas atadas. Si un consumidor toma un cr3dito hipotecario con alg3n banco, siempre tiene que sacar cuenta corriente con el banco en cuesti3n. En definitiva, esto ya no debiese darse, debiera existir una venta libre, no existiendo el cruce de productos.

### **Entonces, 3en qu3 debe fijarse el consumidor al enfrentarse a un cr3dito?**

Lo primero es tener claro el valor final de la cuota. No la tasa de inter3s, porque muchas veces los agentes financieros publican una tasa 3gancho3, que no se ve reflejada en el valor total de la cuota, ya que le han sumado seguros, impuestos, comisiones, etc.

### **Y esto, 3de qu3 forma se transparenta?**

Con el Sernac Financiero, las empresas tendr3n 7 d3as h3biles para cotizar los costos y condiciones de cada operaci3n. Y en el caso de no ser aceptado en la cuenta o cr3dito, la entidad deber3 dar un no razonado, es decir, informar al cliente con cu3les condiciones no se cumple.

### **3Qu3 es lo m3s importante en que debe fijarse el cliente?**

Lo m3s importante y aunque parezca reiterativo, es la lectura del contrato y firmarlo en se3al de conformidad. Esto es importante en la medida que debe firmar todo. No debe haber contrato o anexo donde su firma se asuma.

### **Asumiendo que esto son deberes y derechos, 3cu3l es el deber del cliente?**

Sin duda su mayor obligaci3n es informarse.

## **Cifras**

El 3ltimo ranking que realiz3 el Sernac el segundo semestre de 2011, refleja m3s de 100 mil reclamos, 73, % en disconformidad con el proceder de las multitiendas y 22 % de bancos, restando con otros agentes financieros. Las tarjetas no bancarias con mayores reclamos, son la tarjeta Presto con 4.336, ABC Din con 1.338 reclamos, y Johnsons con 298. Excluyendo por cierto, a La Polar que acumula m3s de 5.000 reclamos.

## **Reclamos habituales**

Según el Servicio Nacional del Consumidor, las personas reclaman por temas como cobros indebidos con un 27,2 %, incumplimiento condiciones contratadas con un 17,6 y fraude y suplantación con un 7,3 %, entre otras.

Importante señalar que a una semana de entrar en vigencia, la Ley del Sernac Financiero, la entidad ha recibido más de 1.500 reclamos.

### **Categoría**

1. Actualidad

### **Etiquetas**

1. Ingeniería Comercia
2. Juan Carlos de La Jara
3. SERNAC FINANCIERO
4. Sernca
5. UM
6. universidad mayor

### **Fecha de creación**

miércoles, 21 marzo, 2012 a las 11:27

### **Autor**

admin

*default watermark*