

**CONSUMO Y CALIDAD DE VIDA, GUÍA N° 6, AGOSTO, 2° NIVEL (3ro y 4to) MÓDULO**  
**III: CRÉDITO Y ENDEUDAMIENTO**

NOMBRE ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_ CURSO \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_



**Contenidos:**

- Instituciones crediticias
- Tipos de créditos y formas de pago
- Derechos y deberes de los consumidores



**Instituciones crediticias en Chile.**

**Bancos:** Son la principal institución financiera del país, según la fiscalía nacional económica, el principal objetivo de los bancos es captar dinero del público y otorgar préstamos a las personas. Estas instituciones están reguladas por la CMF (Comisión para el Mercado Financiero), el cual es un organismo autónomo con personalidad jurídica encargado de regular y fiscalizar las operaciones bancarias.

**Casas comerciales:** Corresponden a las tiendas del retail y a supermercados, cuentan con sus propios sistemas financieros contribuyendo a la ampliación del crédito con avances en efectivo y comercios asociados para personas imposibilitadas al crédito bancario.

**Cajas de compensación:** Las cajas de compensación de asignación familiar (CCAF) son instituciones sin fines de lucro. Tienen la función de administrar dos tipos de prestaciones relacionados a la seguridad social: a) prestaciones legales y b) prestaciones de bienestar social.

a) Las prestaciones legales se obtienen con recursos entregados por el Estado y corresponden a asignaciones familiares, subsidios por incapacidad laboral, pagos del prenatal y postnatal, licencias por enfermedad grave de menores de un año y el subsidio de cesantía.

b) Las prestaciones de bienestar social son créditos sociales y prestaciones adicionales por un plazo de hasta 84 meses, estas asignaciones pueden ser: becas de estudio, bonos por fallecimiento, matrimonio, convenios médicos, usos de centros vacacionales, etc.

Finalmente existen las prestaciones complementarias: corresponden a beneficios financiados por el empleador, los trabajadores o ambos en conjunto.

**Cooperativas de ahorro y crédito:** Son entidades que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. Pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales y extranjeras. Otorgan tarjetas de créditos, créditos de consumo e hipotecarios a socios que cuenten con los requisitos dispuestos por la entidad al momento de la solicitud crediticia.

**Dirección de crédito prendario (DIPREC):** Conocida popularmente como la "Tía rica", es una institución estatal que otorga préstamos a cambio de que la persona deje un bien en garantía para ser rematado en caso de que no pague lo adeudado.

**Mercado crediticio informal:** Son préstamos otorgados por personas o entidades sin autorización legal para ejecutar estas operaciones. Estos prestamistas no están regulados por ninguna entidad financiera ni están obligados a informar públicamente el margen de cobro por sus préstamos. Este mercado implica un alto riesgo para las personas, pues, en caso de morosidad generalmente sufren menoscabo físico y patrimonial (pérdida de bienes).

• **Algunos tipos de créditos y formas de pago**

a) **Crédito Bancario:** Los tipos de crédito que ofrecen los bancos son los siguientes:

- Línea de crédito: Corresponden a cuentas corrientes que los bancos abren a sus clientes por un monto definido, dicho de otra forma, es una cuenta bancaria de la que el cliente puede disponer hasta un límite determinado. El dinero utilizado deberá ser devuelto pagando intereses solo por el monto y los días que utilices la línea de crédito.
- Tarjeta de crédito: Sirven para hacer giros en cajeros automáticos o realizar compras y pagarlas en cuotas. El límite

del monto de la tarjeta depende del historial del cliente, su situación económica y sus remuneraciones. Los intereses de las compras a crédito dependen de las condiciones específicas en las que cada una se realice.

- Sobregiro en cuenta corriente bancaria: Corresponden a todos aquellos giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles, de esta manera son créditos que el Banco concede al cliente. Las condiciones de estos sobregiros deben acordarse previamente entre el titular de la cuenta corriente y el banco.
- Crédito de consumo: Un Crédito de Consumo es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente se utiliza para financiar la compra de bienes de consumo o pagar servicios.

b) **Crédito de casas comerciales:** Este crédito lo otorgan supermercados y grandes tiendas, pero debido a que las exigencias para otorgar el crédito son mínimas y el riesgo para la entidad comercial es alto, la tasa de interés es mucho

mayor que la de un banco. Las casas comerciales también otorgan crédito en una tarjeta con “cupos de utilización” para que las personas puedan adquirir productos en los comercios asociados.

c) **Crédito informal:** Son los préstamos de dinero que se obtienen en el mercado informal, por tanto, no están sujetos a ninguna regulación o supervisión del Estado.

Los medios para pagar un crédito son los siguientes: efectivo, cheque, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, pagos automáticos con cargo a cuenta corriente y transferencias electrónicas. Los créditos se pueden pagar al contado, en cuotas o diferido. El pago al “contado” es cuando se paga la totalidad del valor del bien o servicio al momento del consumo. El pago en “cuotas” corresponde al pago de un bien o servicio dentro de un plazo mediano o largo en condiciones acordadas entre el consumidor y el vendedor. Por último, el pago “diferido” es una modalidad que se aplica en cheques, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Ejemplo: un pago diferido en cheque es, un cheque que se cobrará en el futuro, es decir, la fecha de pago es posterior a la fecha en la que se emite el cheque considerando como plazo máximo 360 días.

• **Derechos y deberes de los consumidores.**

Los consumidores cuentan con una serie de derechos y deberes que los protegen al momento de realizar una compra o contratar un servicio.

Los derechos de los consumidores se encuentran regulados por la Ley N° 19.496, ante cualquier vulneración de ellos, se está infringiendo la Ley y, por lo tanto, se comete una infracción que se puede reclamar o demandar.

El 05 de marzo del 2012, entró en vigencia la Ley N° 20.555, que incluye nuevos derechos y ámbitos de acción a favor de los consumidores del mercado financiero.

¿Por qué se creó la Ley N° 20.555? En los últimos 20 años en nuestro país, son muchas las personas que han entrado a participar en el mercado financiero. Actualmente existen 6.696.725 tarjetas de crédito bancarias y 15.465.862 tarjetas de casas comerciales. Es fundamental que los usuarios que interactúan en el mercado financiero posean conocimientos y habilidades que les permitan desenvolverse de mejor manera, así evitar caer en sobreendeudamientos.

Algunos derechos financieros son: a) derecho a cerrar cualquier producto financiero en 10 días sin que la institución financiera le ponga algún problema, b) Si le cambian el plástico de la tarjeta no le pueden cobrar o aumentar la comisión o cambiarle el contrato, c) Tiene derecho a conocer el costo total del crédito y la CAE o carga anual equivalente.

Si sus derechos como consumidor financiero son vulnerados, puede acudir a los siguientes organismos fiscalizadores: Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la comisión para el mercado financiero (CMF), la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), los Tribunales Ordinarios de Justicia (el Juzgado de Policía Local) y las Asociaciones de Consumidores (ADC).

**Ranking de Entidades financieras con más reclamos.**

SUBMERCADO FINANCIEROS	2019	2020	DIF	VAR%	PAR%
BANCOS	35.702	48.152	12.450	34,87 %	49,42%
TARJETAS MULTITIENDAS	31.867	37.976	6.109	19,17 %	38,97%
EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	1.835	3.475	1.640	89,37 %	3,57%
CAJAS DE COMPENSACION	2.773	2.917	144	5,19%	2,99%
EMPRESAS DE COBRANZA	2.375	2.449	74	3,12%	2,51%
COOPERATIVAS DE CREDITO	1.079	1.315	236	21,87 %	1,35%
OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	637	969	332	52,12 %	0,99%
CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO	110	133	23	20,91 %	0,14%
CORREDORES DE BOLSA	18	29	11	61,11 %	0,03%
FACTORING	16	28	12	75,00 %	0,03%
<b>Total general</b>	<b>76.412</b>	<b>97.443</b>	<b>21.031</b>	<b>27,52 %</b>	<b>100,00%</b>

**Algunas entidades financieras en Chile.**



**Actividad: 21 puntos en total.**

1) Complete el siguiente cuadro señalando el nombre de cuatro instituciones financieras que usted elija, descríbala brevemente (funcionamiento, tipo de institución, función social) y señale el tipo de crédito que otorga. (12 puntos)

Institución financiera	Descripción	Tipo de crédito

- ¿Qué peligros corren las personas al adquirir créditos con entidades informales? ¿Por qué? (3 puntos)
- ¿Por qué se creó la ley N°20.555 sobre derechos de los consumidores del mercado financiero? (3 puntos)
- En caso que tus derechos como consumidor sean vulnerados, ¿Dónde debes acudir? (3 puntos)

<https://www.youtube.com/watch?v=zGrO7Z0Crwg>

<https://www.youtube.com/watch?v=uZX6o2Ty63w&t=1s>

<https://www.youtube.com/watch?v=C7mFlutyfME>

