

Con**LetraGrande**
una iniciativa Bci

CONSEJOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA TERCERA EDAD



ÍNDICE

Introducción	03
I. Estafas telefónicas y cómo evitarlas	04
II. Razones por qué una compañía aseguradora podría rechazar el pago de indemnización	07
III. Qué es la inflación y cómo nos afecta	11
IV. Los derechos del consumidor financiero que debes conocer	15
V. Todos los pasos para reclamar un mal producto o servicio	18
VI. Qué hacer si eres víctima de un fraude financiero	24
VII. Todo lo que debes saber sobre la garantía estatal de los depósitos	29
VIII. ¿Seguros generales o seguros individuales? Cómo elegir un seguro	35
IX. Cómo planificar mi presupuesto para el segundo semestre	38
X. Los términos financieros que necesitas conocer para invertir bien tu dinero	42
Conclusión	44

INTRODUCCIÓN

Sabemos que en esta etapa de su vida cada peso cuenta. Por eso nuestro objetivo ayudar a proteger su bolsillo de la mejor manera posible: con información fidedigna y real.

Es así como en esta guía de recomendaciones le explicamos sus derechos como consumidor financiero, cómo funciona el cobro de sus seguros, y cómo evitar malos consejos, fraudes y estafas.

También queremos que comprenda aquellos términos y conceptos que influyen en el valor de su dinero, entre otros datos importantes.

L. ESTAFAS TELEFÓNICAS Y CÓMO EVITARLAS



¿Cómo detectar una estafa telefónica? ¿Qué resguardos hay que tener? Estas son algunas de las prácticas más comunes y las formas de no caer en un engaño.

Las estafas telefónicas no son una práctica nueva en Chile, pero evolucionan para sortear las medidas de seguridad. Hoy los delincuentes dominan mucho más datos de sus víctimas, lo que hace más difícil detectar un engaño.

Según datos de la Policía de Investigaciones (PDI), entre 2016 y 2017 la cifra de este tipo de delito aumentó desde 432 a más de 600 estafas. La misma institución declara que muchas de estas prácticas son efectuadas desde la cárcel, ya que la mayoría de los reos cuenta con teléfonos celulares. De hecho, el número es preocupante: se estimó que en 2017 hubo más de 23 mil en los centros penitenciarios. A continuación te explicamos algunas de las estafas telefónicas más habituales y te explicamos cómo reconocerlas.

El ejecutivo bancario

¿Sabes el nombre de tu ejecutivo? ¿Para qué podría contactarte? Una medida básica de seguridad es conocer el nombre de tu ejecutivo de cuenta y cuáles son los principales motivos por los que podría llamarte. Es fundamental que tengas claro que nunca llaman para pedir ningún tipo de dato ni contraseña.

Otro modus operandi que involucra a un agente de banco falso es la oferta de créditos a un precio insuperable por un tiempo limitado, con la condición de depositar entre \$200.000 y \$500.000 en una cuenta RUT. Eso es completamente falso y no debes creerlo.

Premio en concurso

Es un clásico. Los estafadores llaman a un número y le dicen a la persona que contesta que ganó un concurso de televisión, pero para hacer válido el premio debe cumplir con algunas condiciones. Estas son, por ejemplo, llevar electrodomésticos o dinero a algún lugar, ir con tarjetas de crédito o débito a comprar ciertos productos, recibir a alguien en su casa y pasarle cosas de valor, etc.

Lo cierto es que ningún tipo de concurso legal pide a cambio una suma de dinero o algún producto.

El accidente

Es una de las estafas telefónicas más comunes. En este caso, el llamado es efectuado por un supuesto funcionario de Carabineros. Éste se identifica como tal y al tener algunos datos de la persona contactada, la operación es más creíble. Por lo general, el objetivo del llamado es informar sobre un accidente donde algún familiar o conocido está involucrado. Por esto, le piden a la víctima dinero para cubrir principalmente gastos médicos y así evitar mayores problemas. Pero la verdad es que Carabineros nunca pide dinero en estos casos. Lo más recomendable es colgar y no entregar datos adicionales.

El secuestro

Esta estafa se caracteriza por la urgencia y la violencia de los interlocutores. En la mayoría de los casos, los estafadores dominan varios datos de la persona supuestamente secuestrada. Incluso, muchas veces se trata de un menor de edad a quien es más difícil contactar, ya que está en clases. Para estos fines, incluso ocupan a niños o mujeres llorando para que la persona se sienta más presionada.

El truco de este engaño es mantener a la supuesta víctima incomunicada para que no se pueda comprobar la veracidad del hecho y extorsionar a la persona contactada.

II. RAZONES POR QUÉ UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA PODRÍA RECHAZAR EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN



Las compañías aseguradoras reciben una cantidad de dinero de parte del cliente y quedan obligadas en caso de producirse un siniestro o lo que se indique en el contrato, a indemnizar o prestar el servicio convenido por el daño producido.

No obstante, hay causas de rechazo de pago de las indemnizaciones que pueden generar inconformidad al cliente al no obtener los resultados esperados. El problema surge cuando se toma un seguro sin entender claramente los deberes y derechos adquiridos al momento de la firma del contrato hasta su vencimiento.

Consecuencias del incumplimiento de un contrato

Las razones por las cuáles la Compañía de Seguro puede dar término anticipado al contrato del seguro, es por incumplimiento de las obligaciones indicadas en el contrato por parte del beneficiario.

A continuación se observa un listado de los deberes que toda persona debe cumplir antes de contratar algún tipo de seguro:

- Informarse, leer detalladamente y a conciencia los documentos que se le presenten para comprender las características de los servicios ofrecidos.
- Informar o declarar de forma clara y sincera los riesgos que desea asegurar, con la finalidad de permitir a la Compañía de Seguros identificar el objeto asegurado y apreciar la extensión de los riesgos que va a asumir.
- Cuidar los bienes asegurados para prevenir la ocurrencia del siniestro.
- No agravar o extender los riesgos asegurados.
- Pagar la prima del seguro, en la forma y plazo convenido con la Compañía aseguradora. El incumplimiento de esta obligación puede liberar a la compañía de su obligación de pagar el siniestro, conforme a las condiciones de la póliza respectiva.
- Conservar los objetos dañados y tomar las medidas necesarias para salvar o recuperar el objeto asegurado o conservar sus restos.
- Informar o denunciar el siniestro de inmediato, indicando sus causas, consecuencias y demás hechos que permitan a la Compañía de Seguros imponerse debidamente una vez ocurrido el suceso.
- Realizar la denuncia del siniestro en la aseguradora de forma online o presencial y en el plazo previsto en la póliza.
- Proporcionar oportunamente a la compañía de seguros o al liquidador de siniestros todos los antecedentes requeridos.

Incumplimiento de las obligaciones del asegurado que genera rechazos de pago

Estos son los motivos más comunes que pueden generar el rechazo de pago del siniestro de los seguros ofrecidos y demandados en el mercado:

1. En el caso de seguros de vehículos motorizados: todas las compañías aseguradoras de vehículos cuentan con ciertas exclusiones a la hora de indemnizar en caso de siniestros. Los principales motivos por los que un seguro podría quedar automáticamente invalidado son los siguientes:

- a. El conductor sufre un accidente y no lleva consigo sus documentos de conducir.
- b. Conduce bajo los efectos del alcohol o drogas.
- c. No deja constancia en Carabineros al momento de sufrir un choque con lesionados o robo total o parcial.
- d. No presta ayuda a los accidentados. En caso de atropello o accidente similar, el hecho de no auxiliar al peatón que sufre un atropello, o sale huyendo, para la aseguradora constituye un delito.

2. Compañías de seguros de vida o salud: las aseguradoras que otorgan indemnizaciones en caso de fallecimiento o gastos médicos incurridos por accidentes o enfermedad, exigen determinados trámites o gestiones obligatorias, las cuales al no ser ejecutadas por el cliente, podría generar el rechazo del pago de la indemnización.

- No entregar presupuestos o cotizaciones, comprobantes, recibos, bonos, etc. para solicitar el reembolso de los gastos médicos.
- No presentar informe del médico tratante en casos de seguros de salud o de vida, etc.
- En casos de siniestro, lo recomendable es revisar anticipadamente las condiciones de la póliza de seguro y realizar todas las consultas pertinentes a la compañía o corredor de seguros, según corresponda.
- Omitir o no declarar enfermedades preexistentes.

Existen también casos puntuales en los que una aseguradora puede denegar el pago de la indemnización:

3. Vencimiento de la póliza: si el asegurado deja de pagar las cuotas, en caso de que se trate de un seguro de pago mensual, el contrato perderá su validez.

Independientemente, del motivo de no pago de las cuotas del seguro, si no es cancelada en el plazo establecido, se producirá el vencimiento de la póliza y los beneficiarios no tendrán cobertura.

4. Casos de fraude: si la compañía considera o comprueba que existe inconsistencia en la veracidad de la documentación y/o datos proporcionados por el asegurado, se denegará el pago de la indemnización.

5. Documentación que presenta errores: todos los documentos presentados deben ser oficiales y acreditados ante notario (en el caso de certificados, por ejemplo). Por lo que entregar documentación médica falsa puede dar lugar al rechazo del pago de siniestro por parte de la aseguradora.

6. Conflictos armados: si el asegurado fallece en el transcurso de una guerra o conflicto similar, la compañía de seguros no abonará el capital asegurado.

7. Ingesta indiscriminada de medicamentos u otras sustancias: la aseguradora no responderá en caso de que se generen complicaciones o efectos secundarios por la ingesta de fármacos de tratamientos de enfermedades psicológicas, uso de narcóticos, o en casos de alcoholismo o drogadicción.

8. Prácticas de deportes de riesgo extremo: es importante que el beneficiario informe previamente a la compañía si participa en competencias de deportes extremos, como por ejemplo: motociclismo o automovilismo, acrobacias aéreas, paracaidismo, submarinismo, montañismo a más de 3.000 metros, entre otros.

9. Lesiones autoinfligidas o intentos de suicidio: la compañía no responderá en caso de consecuencias por intento de suicidio o lesiones autoinfligidas que ocurran cuando el beneficiario esté en estado consciente o no.

III. QUÉ ES LA INFLACIÓN Y CÓMO NOS AFECTA



Si te parece que la vida en general está más cara que hace un par de años, tienes toda la razón. Estás sintiendo el efecto de la famosa inflación.

Todos los productos y bienes que compramos, y todos los servicios a los que accedemos o contratamos, suben de precio lenta pero inexorablemente. Es una realidad de la vida.

Pero la buena noticia es que la inflación no necesariamente es algo negativo.

EducarChile tiene una buena definición de inflación: Es el aumento general y sostenido de los precios de los bienes o servicios de un país, en un periodo prolongado, lo que produce que todo sea más caro. Por eso se dice que aumenta el costo de la vida.

Este es el primer efecto de la inflación en nuestro bolsillo: Nuestro dinero vale menos.

Si hace cinco años con \$40.000 podías comprar en el supermercado bastante más que lo básico para dos personas, hoy no alcanza.

Un dato concreto: 24 horas de TVN reporta que, en las fiestas patrias de 2016, el precio del tomate subió 37%, superando la barrera de los \$2.000. Las verduras de la estación subieron 20%.

En tanto, Tele13 informa que 2017 cerró con una acumulación de 2,3% en el IPC. El IPC o Índice de Precios al Consumidor es el indicador que mide cuánto sube el costo de la vida.

Es decir, el costo de vivir en Chile subió 2,3% en 2017.

En este blog exploramos qué es la inflación, cómo nos afecta y cómo empezar a manejarte con ella.

¿Cuáles son las causas de la inflación?

Son fundamentalmente tres:

El precio de un producto o servicio sube cuando crece la demanda por ellos. Por ejemplo, los pasajes en bus en fin de semana largo. Como hay más gente que quiere viajar en bus, su costo sube.

Cuando sube el precio de los recursos para fabricar un producto. Por ejemplo, si tengo una pastelería y sube el precio de la harina, tendré que subir el precio de mis pasteles para seguir ganando dinero.

Cuando las autoridades fabrican más dinero para estimular el consumo de las personas. La lógica es que si hay más dinero circulando, las personas tienden a gastar o consumir más. Pero si la producción de bienes y servicios no va a la par, entonces subirá el precio porque habrá más demanda.

Efectos de la inflación para los deudores: algo positivo

No todo son malas noticias. Si bien \$1.000 de hoy valen menos que \$1.000 hace cinco años, la inflación tiende a favorecer a los deudores –siempre que la deuda sea en pesos, no UF.

Supongamos que pedimos un crédito de consumo por \$12.000.000 a 10 años y ganamos \$1.000.000. Supongamos también que destinamos 10% de nuestro sueldo a pagar esta deuda, es decir \$100.000.

Si la inflación es de 2% y nuestro sueldo se reajusta por IPC, nuestro sueldo sube a \$20.000. O sea, nuestro sueldo será de \$1.020.000. Si destinamos el mismo porcentaje a pagar el préstamo, pagamos una cuota de mensual de \$102.000 o \$1.224.000 al año.

Si dividimos el monto total del crédito por el pago anual, estamos pagando todo el préstamo en 9,8 años. Es decir, nos ahorramos cuatro meses o \$204.000.

Esto quiere decir que mientras más alta sea la inflación –y siempre que tu sueldo es reajustado por IPC– puedes reducir tu carga de deuda si destinas el mismo porcentaje de tu salario para pagar.

En realidad es mucho más fácil calcular el efecto de la inflación en los créditos. Si el interés del crédito es de 15% y la inflación es 2%, entonces la carga real del crédito medida en intereses es de 13% (15%-2%)

¿Cómo proteger mi dinero de la inflación?

La UF o Unidad de Fomento es una “moneda imaginaria” que mantiene su valor en el tiempo. Es decir, con una UF podemos comprar lo mismo hoy o en cinco años más.

Es por esta razón que los créditos hipotecarios son en UF. Como los plazos son tan largos, es la única forma de mantener el valor una propiedad.

Asimismo, aunque lo exige la ley, debes asegurarte de que tu sueldo sea reajustado por IPC.

Es necesario destacar, que el reajuste no significa un aumento de poder adquisitivo. Solo lo mantiene.

Otra forma de proteger tu dinero de la inflación es ahorrar en forma informada:

- Invierte tu dinero sobrante en instrumentos de ahorro denominados en UF. De esta forma, tus ahorros subirán junto con la inflación.
- También puedes ahorrar en productos denominados en pesos, siempre que la tasa de interés sea igual o superior al IPC. Así evitas que tu dinero pierda valor por la inflación.

IV. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO QUE DEBES CONOCER



Ya se acaba el año y llega el momento de realizar las compras navideñas, elegir la cena de Año Nuevo, planificar las vacaciones y adelantarse a los típicos gastos de marzo.

Sin embargo, y por la presión que implican estas fechas festivas, muchas personas deben optar por créditos o préstamos cuando el dinero no es suficiente. El problema surge cuando los consumidores no están bien informados sobre qué tipo de relación o acuerdo están estableciendo con una entidad bancaria o casa comercial.

¿

Cuáles son los derechos del consumidor financiero?

Como mencionamos anteriormente, todos tenemos derechos y deberes básicos como consumidor. Sin embargo, el SERNAC, en su misión de proteger a los consumidores frente a todos los productos y servicios que se ofrecen a nivel nacional, creó la Ley N° 20.555, la cual dota a las personas de nuevas facultades y derechos en materias financieras.

Hablamos de los derechos del consumidor financiero, ley aprobada por el Congreso de la República que define los derechos y deberes de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades, bajo un marco de brindar mayor protección, información, seguridad y educación para usuario.

Esta ley surge por la necesidad de muchos clientes que requieren orientación al momento de realizar una transacción bancaria, solicitar préstamos, créditos de consumo, entre otras variantes.

No todas las personas poseen los conocimientos financieros suficientes como para estar seguros de que un banco o casa comercial les está brindando información necesaria, por lo que surgen situaciones de no tener claridad cuándo se termina de pagar un crédito, o qué hacer cuando se generan cobros indebidos por seguros que no se sabía que existían, incluso, cuando las personas se sienten prácticamente obligadas a firmar miles de documentos que parecieran estar escritos en otro idioma, con tal de acceder a un crédito o cuenta bancaria.

¿Qué derechos se contemplan con esta ley?

Los derechos del consumidor financiero contempla que los Bancos, Multitiendas, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros y otros proveedores de productos o servicios financieros deben informar con claridad y transparencia lo que se está contratando.

Por ejemplo, si una persona necesita solicitar un crédito a un banco por \$1.000.000 en 12 cuotas para pagar la deuda de su tarjeta de crédito, tendrá que ser informada que sumando todo, realmente deberá pagar \$1.200.0000 en total, cobrando esos \$200.000 adicionales por los recursos solicitados.

Para tener mayor claridad respecto a este tema, algunos derechos que establece la ley del Sernac Financiero son:

- Tiene derecho a recibir la información relativa al costo total del producto o servicio contratado, lo que comprende conocer la Carga Anual Equivalente (CAE).
- Se deberá adjuntar un folleto que explique qué es ser aval, codeudor solidario o fiador y qué consecuencias tiene.
- Tiene derecho a que no lo “amarren” con otros productos y servicios que no pidió. Esto es, si quiere sacar la tarjeta de una multitienda, no le pueden obligar a que también contrate un seguro. Las empresas podrán ofrecer productos asociados al crédito, pero usted siempre tendrá la libertad de aceptarlos o no.
- El Proveedor deberá informar todos los productos que consten en los contratos de adhesión y los cobros por servicios prestados, con un desglose de todos los cargos. Por tanto, no le pueden cobrar lo que no está señalado previamente en el contrato.

Lo más importante es entender que el cliente siempre tendrá que tener acceso a información simple y transparente, por lo mismo, cualquier contrato firmado debe incluir una hoja resumen que contendrá lo principal que la persona debe saber, y en el caso de que se niegue un crédito, es obligación de la entidad financiera entregar por escrito un informe que detalle las razones de por qué se negó dicho crédito.

V. TODOS LOS PASOS PARA RECLAMAR UN MAL PRODUCTO O SERVICIO



Como consumidor, cuentas con un conjunto de derechos y deberes, así como una sólida estructura de entidades y procedimientos que te ayudan a defenderlos y ejercerlos.

Entre ellos está tu derecho a reclamo.

Para ello cuentas con el respaldo de la Ley del Consumidor, la cual estipula tus derechos y obligaciones en el caso de que solicites reparaciones o indemnizaciones por incumplimientos antes, durante y después de la recepción de un producto o contratación de un servicio.

Asimismo, tienes el apoyo del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y las diferentes Superintendencias que fiscalizan determinadas actividades económicas y servicios públicos que ofrecen servicios o bienes de consumo a las personas.

Hay asociaciones de consumidores civiles que también defienden y supervisan la protección de tus derechos.

Ahora bien, todo reclamo debe estar de acuerdo a lo establecido por ley, la cual también castiga a aquellos quienes hacen una denuncia carente de fundamento y mala fe.

Quieras o no hacer un reclamo, es recomendable que consultes y conozcas tus deberes y derechos como consumidor. No esperes verte en la obligación de reclamar para conocerlos.

¿Cómo hago un reclamo?

Si quieres hacer un reclamo por un producto o servicio en mal estado, cuya prestación fue deficiente, o porque consideras que no respetan tus derechos, hay diferentes etapas civiles y judiciales a seguir:

Reclamo directo al proveedor.

La instancia civil más directa es reclamar al proveedor del servicio o producto mismo.

Tanto el Sernac como las diversas Superintendencias recomiendan recurrir inicialmente a la empresa donde se originó el problema, ya que cuenta con todos los antecedentes relacionados a éste.

Ahora bien, ten en consideración que cada empresa o proveedor tiene su propio sistema de denuncia; algunos piden una carta escrita, otros ofrecen un servicio telefónico, llenar un formulario online, o realizar el reclamo en forma presencial en sus oficinas o sucursales.

Asimismo, cada vez más empresas entregan un código o número de reclamo, y registran la denuncia formalmente.

Independiente del método, implementa estas buenas prácticas para hacer un buen reclamo:

Acredita que pagaste por el producto o servicio. Debes presentar información que acredite que consumiste ese producto o servicio, por eso siempre es bueno guardar la boleta o comprobante de pago.

Mantener la calma. Reclamar no es pelear. Es recomendable que escribas primero todo lo relacionado al problema que denuncias, lo pongas en orden cronológico y lo tengas a mano cuando presentes tu caso.

Te ayudará a mantener las ideas claras.

Toma apuntes. Al presentar el reclamo, la empresa también tiene derecho a defenderse y te presentará información adicional. Anota todo lo que te digan, por muy pequeño que sea.

Preguntar dudas. Que no te de vergüenza pedir que te expliquen por segunda vez la información, o precisen algún punto que no te quedó claro.

¿Y si no me dan una respuesta satisfactoria?

Reclamo ante el Sernac

Entonces, tienes todo el derecho a pasar a la siguiente etapa, que es presentar un reclamo ante el Servicio. En este caso, el servicio es gratuito y demora máximo 20 días hábiles.

Lo que debes hacer es:

Llamar al 600 594 6000 o reclamar a través de www.sernac.cl.

Si prefieres hacerlo en persona, puedes acudir a la oficina del Servicio en tu municipalidad.

El Servicio evaluará si puede gestionar tu reclamo.

Muchas veces la denuncia termina siendo una consulta.

El Servicio solicitará formalmente una respuesta a la empresa.

La empresa entrega una respuesta o solución, que puede ser parcial o imparcial.

La empresa no entrega respuesta o solución.

Si tu reclamo es similar al de otros clientes, el Servicio puede evaluar iniciar una mediación colectiva, que es buscar una respuesta favorable conjunta para todos los reclamos, sin necesidad de pasar a la siguiente etapa.

¿Y si no me gusta la respuesta?

Reclamar ante Superintendencia y/o Tribunales

Si la respuesta o solución que entregó la empresa mediante el Sernac no te satisface, o bien llanamente no respondió tu reclamo, el Servicio te entregará todos los antecedentes para que pases a la siguiente etapa, si es de tu elección.

Puedes presentar una denuncia formal ante la Superintendencia que fiscalice a la empresa del producto o servicio, o bien evaluar acudir a un juzgado de policía local, sin necesidad de contar con el patrocinio de un abogado.

Esto, porque hay empresas que no responden los reclamos y que no pueden ser sancionadas por la Ley vigente, sólo por un tribunal.

Cada Superintendencia hoy en día cuenta con su propio proceso de recepción de reclamos, no obstante comparten los siguientes procedimientos:

- Llamar primero a su Centro de Atención Telefónica para recibir orientación.
- Juntar todos los documentos que acrediten el incumplimiento o situación incorrecta.
- Presentar la denuncia por escrito en persona en la oficina de la Superintendencia en cuestión o a través de la página web (por ejemplo, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras exige un escrito en persona, mientras que la Superintendencia de Isapres solicita sea todo online).
- Incluir en la solicitud todos los antecedentes recopilados en los pasos previos realizados con el proveedor de servicio o producto y/o ante el Servicio.
- Atenerse a los tiempos y condiciones de uso del servicio de reclamo de la Superintendencia en cuestión. Cada entidad demora un conjunto de días hábiles distintos, y considera diferentes sanciones y multas.

En el caso de hacer la denuncia ante un juzgado de policía local, deberás seguir una serie de pasos. Aquí te presentamos un resumen, pero revisa aquí el detalle de cada uno:

- Identificar el juzgado de policía local competente. Debe ser el que esté ubicado en la comuna donde se cometió la infracción o incumplimiento (en el caso de un servicio contratado telefónicamente, la comuna donde compró el producto o contrató el servicio con problemas).

Hay comunas que tienen más de un juzgado de policía local, por lo que es recomendable llamar al Fono Consulta 600 594 6000 (desde celulares, el 02 2594 6000) para precisar cuál es.

- Debes identificar si harás una denuncia o demanda, o presentarás ambas de forma conjunta.

Denuncia: solicitas al tribunal que sancione a la empresa por cometer una infracción.

Demanda: buscas obtener compensación o indemnización si se acredita que sufriste daño o perjuicio.

- Acudir al juzgado de policía local correspondiente y solicitar un formulario judicial. También es posible descargarlo.
- Hacer la denuncia y/o demanda por escrito, firmada y con tres copias al funcionario judicial, acompañadas con los documentos que acrediten la denuncia.
- Las tres copias serán timbradas y te quedarás con uno de los ejemplares, que debes guardar. También deberás incluir en tu solicitud el pago de los costos del juicio.
- El juez evaluará si existe o no infracción y/o si corresponde o no indemnización en base a las pruebas.
- Se te notificará por carta certificada si el juez autorizó tu caso. Si pasa el tiempo y no recibes nada, es recomendable acudir al tribunal a consultar sobre su estado.
- Deberás prestar declaración para ratificar la denuncia y/o demanda. El tribunal te pedirá que hagas una declaración indagatoria que ratifique tu reclamo. Es indispensable que lo hagas si no tu caso será archivado.
- La empresa también será notificada de que es objeto de una denuncia y/o demanda, y recibirá una copia de ésta y la resolución del tribunal.

- Hasta aquí el proceso es gratuito. Sin embargo, en el trámite de notificación deberás pagar un monto de dinero al juzgado que recuperas si tu denuncia o demanda recibe una sentencia favorable.
- Después de las declaraciones, tanto tú como la empresa denunciada deberán presentarse a comparendo para que muestren sus pruebas.
- Es un trámite obligatorio, si no el caso se archiva.
- Incluye un “llamado a conciliación” para que la empresa demandada y tú lleguen a un acuerdo.
- Terminado el comparendo, el juez dicta la sentencia definitiva.
- Si ésta no excede las 10 UTM, la resolución no se puede apelar.
- Si el monto es mayor o bien no estás de acuerdo con la solución del juez, tienes 5 días para apelar en la Corte de Apelaciones. En esta instancia, es recomendable que cuentes con la asesoría de un abogado.

VI. QUÉ HACER SI ERES VÍCTIMA DE UN FRAUDE FINANCIERO



Ser víctima de un fraude financiero puede tener un costo emocional y económico en tu persona.

Es un imprevisto ante el cual te puedes preparar incorporando en tus hábitos diarios mecanismos de cuidado y prevención para tus productos y servicios financieros. Pero siempre está la posibilidad de que ocurra ante el menor descuido.

Por eso, es recomendable que entiendas qué significa ser víctima de un fraude financiero y cuáles son los pasos a seguir para resolver este problema.

¿Qué es fraude financiero?

El fraude financiero es todo tipo de delito que afecta el patrimonio personal, empresarial, fiscal o del mercado de capitales, donde existe una sustracción maliciosa de estos fondos. Estos incluyen:

Fraude tradicional (estafa piramidal, créditos falsos, giro doloso de cheques, etc)

Clonación de tarjeta de crédito o débito

Abuso de firma en blanco u otras prácticas ilegales

Fraudes cibernéticos (phishing, smishing, spywares, fakewebs o troyanos, entre otros)

Un fraude financiero es un delito que infringe las leyes de Quiebras, Sociedades Anónimas, General de Bancos e Instituciones Financiera, Uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y Débito, de Informática, y al Código Tributario, dependiendo del caso.

¿Qué hacer si eres víctima de un fraude financiero?

Primero, debes conservar la calma. Este punto es importante, porque muchas personas desesperan cuando ven que su seguridad y derechos son infringidos. Segundo, pide ayuda.

Estos son los pasos que debes tomar:

Hacer denuncia en Fiscalía, Carabineros y/o Policía de Investigaciones (PDI)

El primer paso que debes dar es hacer una denuncia directamente en la oficina de la Fiscalía más cercana, o a través de una comisaría de Carabineros u oficina de la PDI. Estas instituciones de seguridad civil tienen brigadas o áreas especializadas en delitos económicos.

Fiscalía

Carabineros

PDI

Trata de dejar la mayor cantidad de detalles posibles; desde la fecha en que notaste el fraude, los montos sustraídos, copias de mensajes o emails (en caso de ciberdelito), etc.

Una vez hecha la denuncia, recibirás copia del documento que deberás presentar a la institución bancaria correspondiente para que corrobore que sufriste un delito y para pedir una solución.

Informar a la institución financiera

En paralelo, debes reportar la sustracción o mal uso del dinero inmediatamente a tu banco u otra institución financiera donde ocurrió éste (cooperativa o casa comercial). Durante este procedimiento:

Bloquea los productos o servicios financieros que están siendo objeto de fraude.

Notifica a tu ejecutivo/a de cuentas sobre la situación vía email o teléfono.

Por eso siempre ten a mano el fono de Emergencias Bancarias que tu entidad dispone para este tipo de casos. Por lo general el sistema de denuncias le asigna un número a tu caso para que le hagas seguimiento.

Una vez que informes a la institución, debes solicitar formalmente la devolución del dinero sustraído bajo este ilícito, entregando todos los antecedentes que confirmen que no estabas al tanto del delito, entre ellos el documento que te entregó Carabineros o la PDI.

En el caso de que tu institución financiera no entregue una solución o respuesta satisfactoria, puedes llevar tu caso al Servicio Nacional del Consumidor o ante Tribunales, siguiendo los mismos pasos que un reclamo por un mal producto o servicio.

Presentar una demanda

La vía judicial puede ser una alternativa si el banco o el Sernac no solucionan tu problema satisfactoriamente.

En este caso, debes presentar una querrela criminal en un juzgado de garantía local contra quienes resulten responsables del fraude financiero del que fuiste víctima.

Con la ayuda de un abogado, debes presentar un escrito que incluya los siguientes requisitos:

Tribuna que recibe la querella

Información del querellante

Individualización del querellado (si se desconoce, se incorpora el término "quienes resulten responsables")

Relato detallado de los hechos

Diligencias de investigación solicitadas

Firma del querellante

Una vez que presentes la querella, el juez de garantía evaluará tu solicitud. Si la acoge, entonces comienza un Juicio Oral.

VII. TODO LO QUE DEBES SABER SOBRE LA GARANTÍA ESTATAL DE LOS DEPÓSITOS



Los chilenos están más conscientes de la necesidad de ahorrar y destinan montos más grandes para tener a futuro.

Sin embargo, todavía un gran número de chilenos prefiere ahorrar en el mercado informal, en vez de ahorrar con herramientas oficiales de instituciones financieras reguladas.

Nos referimos a las alcancias, tarritos o cajitas, fondos familiares en efectivo, cajas fuertes y el colchón. También están todas las formas de ahorrar más a fin de mes.

El problema de esta alternativa es que no protege al ahorrante del caso de incendio, robo o quiebra personal.

Pero los productos financieros como depósitos a plazo, cuenta a la vista o libretas de ahorro incluyen una protección invaluable: su devolución por el Estado chileno en caso de que el banco o entidad financiera tenga problemas de liquidez.

Si te preocupa el futuro de tus ahorros, te invitamos a que te informes más sobre la garantía estatal de los depósitos.

¿Qué es la garantía estatal de los depósitos y para qué sirve?

Es un mecanismo legal normado por la Ley General de Bancos y por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que permite al Estado resguardar el dinero que las personas naturales depositen en cuentas de ahorro de diverso tipo en bancos y cooperativas de ahorro y crédito dentro del sistema chileno.

Es una garantía que le asegura a las personas que el Estado chileno les devolverá su dinero si el banco o cooperativa no puede hacerlo porque tiene problemas de liquidez o se declara insolvente.

¿A quiénes beneficia el Estado con esta garantía?

Sólo a las personas naturales. Si una persona jurídica (sociedad) tiene un depósito a plazo, el Estado no devolverá estos dineros en caso de que el banco o cooperativa no pueda pagar.

¿El Estado devuelve todo el dinero a los ahorrantes?

No. La Ley General de Bancos establece ciertos límites en cantidad y plazos (Artículos 144 al 153 y Capítulo 18-8 RAN de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras).

¿Funciona para todos los bancos en Chile?

Sólo aplica a los bancos comerciales y cooperativas de ahorro y crédito con productos de ahorro específicos de personas naturales con depósitos que estén dentro del territorio chileno.

No contempla las oficinas de los bancos chilenos ni de los bancos internacionales que operan fuera de Chile.

Tampoco cubre los ahorros de chilenos en bancos u otras instituciones financieras extranjeras ubicadas en el exterior.

¿La garantía protege todos los productos y servicios financieros?

No. La Ley asegura los depósitos en moneda nacional o extranjera en los siguientes productos contratados por una persona natural:

Depósitos a la vista

Los depósitos en Cuenta Corriente

Los depósitos en cuentas de ahorro a la vista

Los demás depósitos a la vista

Los depósitos en cuentas de ahorro a plazo con giro incondicional

Depósitos a plazo

Con documentos nominativos o a la orden (90%, tope 108 UF por banco y 120 UF para la totalidad del sistema financiero).

Libretas de ahorro a plazo con giro diferidos

¿Cuánto dinero devuelve el Estado?

En el caso de los depósitos a la vista, la devolución es de 100% del monto, sin tope por banco ni por sistema financiero.

En el caso de los depósitos a plazo, es el 90% del monto con un tope 108 UF por banco y 120 UF para la totalidad del sistema financiero.

¿Cuándo no aplica la garantía?

Los productos y servicios financieros que no cuentan con el resguardo de este mecanismo de seguridad son:

Fondo AFP

Cuenta 2

Fondos Mutuos

Cuentas APV

Pensiones de invalidez y sobrevivencia

Seguros de vida sin ahorro

Seguros de accidente catastrófico

Seguros de salud

Tarjetas de crédito

Créditos

¿Cómo se informa sobre los productos financieros que tienen garantía estatal?

Según norma de la SBIF, las instituciones financieras deben indicar claramente en la publicidad de sus productos y servicios que cuentan con este mecanismo de seguridad de depósitos.

La leyenda está normada y debe decir: "Infórmese del Límite de la Garantía Estatal a los Depósitos".

¿Es lo mismo la garantía estatal de los depósitos que la garantía estatal de las pensiones?

No. Son dos garantías estatales diferentes.

La primera comprende los ahorros de depositantes en bancos e instituciones financieras reguladas por la SBIF.

La segunda aplica para la Garantía Estatal de Pensión Mínima y una Garantía para rentas vitalicias contratadas por afiliados con Compañías de Seguros de Vida en el caso de quiebra de esta última.

¿Qué pasa si tengo más de un depósito a plazo en un banco que quiebra o es insolvente?

El Estado devolverá 90% del total de los montos depositados en el banco en problemas. La devolución no es por DAP individuales, sino por el total de dinero que tienes invertido. Además, hay un tope: 108 UF por la totalidad de los depósitos que tiene en el banco.

Es decir, si tienes invertidos en un solo banco un total de US\$100 mil en dos depósitos a plazo; \$20 mil en uno y \$80 mil en otro, el Estado te devolverá \$90 mil.

Ahora bien, si ocurre que son dos o más bancos los que tienen problemas de liquidez, y una persona natural tiene depósitos a plazo precisamente en estas instituciones, también se le devolverá el 90% de cada monto total que tiene en cada entidad, pero aquí aplica otro tope: 120 UF para todo el sistema financiero (artículo 145 de la Ley).

Es decir, si la persona natural tiene depositados 180 UF en DAP en diversos bancos, y todos se declaran insolventes, el Estado le devolverá sólo hasta 120 UF.

¿Es obligatorio aceptar la garantía estatal de los depósitos a plazo?

No. Al aceptar la garantía del Estado, el ahorrante renuncia a recuperar el saldo que no cubre este mecanismo de seguridad (el 10% remanente o los montos que superen los 108 UF del banco o 120 UF del sistema)

Una persona puede renunciar a la garantía y conservar sus derechos sobre el total de sus montos invertidos. Pero deberá hacer valer estos derechos en el convenio de acreedores o en el proceso de liquidación del banco, que tiene sus propios plazos, montos y normativas.

¿El Estado devuelve dinero en una situación de convenio de acreedores o de liquidación del banco?

Sí, pero sólo las obligaciones a la vista, no los depósitos a plazo. En este caso, protege el 100% de estos montos de personas naturales y también sin son personalidad jurídica, sin topes de cantidad por banco o del sistema.

VIII. ¿SEGUROS GENERALES O SEGUROS INDIVIDUALES? CÓMO ELEGIR UN SEGURO



¿Qué tipo de seguro necesito? La respuesta es “depende”. El tipo de seguro que necesitas depende de lo que quieres proteger.

Lo primero que debes tener claro es que un seguro establece un compromiso entre una compañía aseguradora y una persona, para que si ésta sufre algún daño sea indemnizada.

Hay diversos tipos de seguros, desde los que protegen tu vida hasta un viaje. Es más, se dice que existen tantos seguros como riesgos. Para elegirlo, depende de tus inquietudes o necesidades.

Si te preocupa quedar imposibilitado para trabajar o que tus bienes sean afectados por algún accidente, este instrumento financiero puede ser tu solución.

Como lo vimos en el blog “elementos clave de una póliza de seguro”, se pueden asegurar cosas materiales e inmateriales. Basta con que sean tasables en dinero, que puedan estar en riesgo en algún minuto y que no sean de origen ilícito.

Pero ¿qué tipos de seguros existen? Los seguros pueden clasificarse en 3 tipos:

1- Personales

En este caso el objeto protegido es la persona. La compañía aseguradora resguarda al beneficiario ante cualquier evento que le afecte directamente, por ejemplo, muerte, accidentes o alteraciones de salud.

Entre ellos se encuentran:

-Seguro de vida: Puede ser de fallecimiento, supervivencia (o ahorro) y mixto. En el primer caso, se le paga una indemnización a los beneficiarios en caso de muerte. En el segundo, la indemnización se paga si es que se cumple el contrato y la persona está viva.

-Seguro de salud (o enfermedad): Ofrece cobertura sanitaria, asistencial o de carácter económico, en el supuesto de sufrir alguna dolencia o enfermedad. Por ejemplo, reembolsa los gastos médicos o entrega un monto de dinero en caso de ciertas enfermedades.

-De accidentes personales: Indemniza al asegurado en caso de accidentes que provoquen la muerte o incapacidad.

-De dependencia: Se indemniza a la persona en caso de que no pueda valerse por sus propios medios y requiera de una contraprestación.

2 - De daños o patrimoniales

Buscan proteger el patrimonio de una persona frente a un siniestro, accidente o catástrofe.

Entre ellos se encuentran los seguros de auto, ingeniería, multirriesgo, crédito y caución, pérdidas pecuniarias diversas, robo, transporte, terremoto, incendio y responsabilidad civil.

Este último se refiere al daño (patrimonial, material o corporal) que el asegurado pudo haber ocasionado a terceros. Es decir, cubre el pago de indemnizaciones monetarias cuando la persona es civilmente responsable por un siniestro. Incluso -si está acordado en la póliza- puede cubrir las costas judiciales o fianzas que se exijan al asegurado.

3 - De prestación de servicios

El seguro de prestación de servicios compromete a la compañía aseguradora a cubrir los gastos en que el beneficiario incurra al utilizar algún servicio.

Si tuviste que incurrir en gastos imprevistos debido a algún problema jurídico o la muerte de un familiar, este tipo de seguro es la solución para que no pases por lo mismo.

Entre ellos están los seguros de asistencia en viaje, decesos y defensa jurídica.

Sin embargo, de cada uno de estos seguros existen diversas categorías. Todo dependerá de lo estipulado en la póliza de seguro y sus cláusulas. Aquí se determinará cuánto cubrirá, ante qué evento, en qué plazo, etc.

IX. CÓMO PLANIFICAR MI PRESUPUESTO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE



Ya comienza el segundo semestre y con ello, un período lleno de celebraciones, como Fiestas Patrias y Año Nuevo, que generan gastos extra.

¿Qué puedes hacer para no desordenar tus finanzas personales?

Para terminar el año con tus cuentas en orden es necesario pensar: ¿Qué planes tengo para estas fechas? ¿Estoy en condiciones de hacer todo lo que en mente? Tal vez quieres aprovechar los feriados para viajar o festejar alguna fecha de forma especial, pero antes debes organizar tus cuentas.

Lo bueno es que si te planificas con anticipación, puedes tomar medidas para que estas fechas no se conviertan en un dolor de cabeza.

Aquí te damos algunas ideas para que puedas disfrutar del segundo período del año.

Fija un presupuesto

No hay nada peor para tu billetera que no tener límites claros para gastar dinero. Por eso, te recomendamos establecer un monto determinado que puedas utilizar con estos fines. Si ganas \$600.000 y ahorras el 10% todos los meses, a fin de año contarás con \$720.000 para gastarlo en lo que necesites.

Para definir este presupuesto, lo primero que debes aclarar son los ingresos que recibirás cada mes y, a su vez, descontar todos los gastos fijos. Este simple cálculo determinará el monto que puedes destinar para cubrir gastos extra.

Para que esta operación sea certera, no olvides considerar puntos como deudas que debas empezar a pagar, gastos adicionales, etc.

La segunda parte de este punto es que lleves un control de lo gastado. De nada sirve que fijes un presupuesto si no vas a respetarlo. Para que no te lleves sorpresas, lo mejor es que anotes todo en una planilla, para que estés consciente del monto que te queda libre.

Agenda las fiestas

¿Cuántas celebraciones tendrás cada mes? Para que puedas dividir efectivamente el presupuesto, debes tener claro todas las actividades que tendrás durante el semestre y cuáles de ellas te generarán un gasto. Para eso, puedes mirar el calendario de feriados del segundo semestre.

Además, considera matrimonios, eventos de fin de año, viajes y todo lo que pueda generar un gasto extra, aunque sea mínimo. En estas fechas, todo suma.

De hecho, según la Cámara de Comercio de Santiago para Navidad y Año Nuevo de 2017, el gasto promedio de los chilenos fue de \$210.000. Por eso, uno de los principales tips para no estar agobiado con las compras -por ejemplo- de navidad, es no concentrar todos los gastos en un mes.

Si vas a tomar un crédito, hazlo con conciencia

En el caso de endeudarse, como aseguró el economista Francisco Aravena a Publimetro, no deberíamos destinar más de un 25% y 30% de nuestros ingresos a pagar deudas.

Si ya sacaste cuentas y necesitas más dinero que el que generas para cubrir tus gastos, evalúa tus alternativas. En este blog, revisamos en qué casos es mejor utilizar la tarjeta de crédito y cuándo es mejor pedir un crédito de consumo.

En una planilla, escribe los 12 meses del año. Luego anota hasta cuándo estarías pagando tus deudas. De esta forma, tendrás el panorama claro y sabrás si efectivamente vas a destinar menos de un 25% de tus ingresos para pagar lo que debes.

Ahorra el dinero extra

Si recibes dinero que no tenías contemplado, te recomendamos ahorrarlo para armar un fondo al que puedas recurrir en estos momentos del año.

Si tu presupuesto es muy ajustado, este fondo te puede servir para cubrir regalos de navidad, vacaciones, celebraciones del 18 de septiembre o lo que tú quieras. Ten en cuenta que entre todos estos eventos no existen muchas semanas de diferencia, por lo que no tendrás mucho tiempo para juntar dinero.

Por otro lado, lo ideal es que trates de cerrar tus deudas el primer semestre para que la segunda parte del año puedas estar más cómodo.

Haz que tu presupuesto rinda

Si estás planificando un viaje para alguno de estos feriados, la anticipación es clave. Por ejemplo, en las Fiestas Patrias de 2016, se registró un alza de un 20% del valor de los arriendos en los principales balnearios de Chile, en comparación con el mes de agosto.

Este año, las Fiestas Patrias serán un mega feriado de cinco días, por lo que probablemente la demanda aumentará y así también los precios.

En el caso de comprar pasajes aéreos, lo mejor es cotizar y comparar. En buscadores como Kayak.cl y Google Flights puedes activar alarmas para que te notifiquen cuando el precio esté más bajo. Según los expertos, organizarse con anticipación permite ahorrar alrededor de un 25% en tickets de avión.

Ahora, si se trata de preparar una comida especial, la anticipación también puede ser una buena aliada. Aunque en septiembre de 2017 no se registraron mayores alzas de precios gracias a la caída de la inflación, esta debe ser tomada como una situación excepcional. De hecho, hace más de 90 años que algo así no ocurría.

Sólo por dar un ejemplo, en 2016 las carnes rojas registraron un alza de 21% respecto del año anterior. En este caso, una buena alternativa para evitar la subida de precios es comprar en agosto y congelar los productos.

X. LOS TÉRMINOS FINANCIEROS QUE NECESITAS CONOCER PARA INVERTIR BIEN TU DINERO



¿Qué son las acciones? ¿Qué es una venta corta? ¿Qué es un fondo mutuo? ¿Qué es diversificación? ¿Qué es un ETF? ¿Qué es el cupón de un bono?

Estos son ejemplos de preguntas que todo inversionista en potencia se hace en algún momento.

Porque las inversiones tienen su propio idioma. Dominar su vocabulario es clave para que tus posibilidades de inversión se expandan. También es crucial para interactuar con las empresas que ofrecen estos servicios.

Ten a mano este diccionario de términos financieros cuando evalúes tus próximos pasos a seguir en el mundo de las inversiones.

El glosario abarca los términos de inversiones más usados y contiene links a fuentes locales e internacionales reconocidas, por si quieres profundizar tus conocimientos.



Puedes complementar esta información con los glosarios de las siguientes instituciones:

Comisión para el Mercado Financiero, CMF

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Sbif

Superintendencia de Pensiones, SP

Asociación de Bancos, ABIF

Asociación de Fondos Mutuos, AAFM

Bolsa de Santiago de Chile

Conclusión

Para proteger bien su bolsillo, debe informarse bien sobre cómo invierte su dinero y tener expectativas aterrizadas sobre lo que puede hacer con éste.

Por sobre todo, debe anticipar sus gastos y tener claridad sobre dónde está cada parte de su capital. También evitar malos consejos o mal intencionados de personas que no son expertas en finanzas.

Con **LetraGrande.cl**
una iniciativa Bci



Escanea este código con la cámara de tu celular
para ver más contenido

