

ACTUALIDAD / CHILE / SOCIEDAD

Cobros extrajudiciales: el punto débil de las cajas de compensación frente al Sernac

El Ciudadano · 7 de diciembre de 2016

Sernac y Suseso publicaron este estudio que aborda los principales reclamos que reciben las cajas de compensación. Aunque se disminuyó la cantidad, las quejas por cobros extrajudiciales aumentaron.



Hoy se presentó otra arista dentro de los rankings financieros que entrega el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), esta vez en conjunto con la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso). Las que salieron al banquillo

fueron las famosas cajas de compensación, organismos que no se conocen tanto en la población lejana a la tercera edad. Precisamente, sus usuarios se concentran en este rango etario.

Tienen distintas funciones, pero las más importante por lejos tiene que ver con los créditos que otorgan a un interés inferior al que ofrecen los bancos. De hecho, en el documento se informa que, hasta la fecha, la totalidad de las cajas han prestado más de \$3.400 millones a sus afiliados.

Sernac recibió 1.300 reclamos contra estas instituciones durante el primer semestre de 2016. Lo que más le preocupa a las autoridades es el aspecto que dice relación con la cobranza extrajudicial que no corresponde, esto va desde llamados o correos electrónicos para cobrar deudas a presionar a los deudores con escritos judiciales inexistentes.

Sin ir más lejos, este es el único motivo de reclamo a estas instituciones que aumentó respecto a la medición anterior. La Caja Los Andes junto a la Caja La Araucana son las que presentaron la mayor variación en este índice preocupante (+40% y +61%, respectivamente). Según el informe, luego de obtener estos datos, Sernac solicitó antecedentes a estas dos cajas con el objetivo de investigar el origen del alza de los reclamos, para en un caso eventual, evaluar acciones.

El problema de la información no deja de ser importante a la hora de acceder a un crédito. Es por esta razón que tanto Sernac como Suseso se preocupan de entregar educación financiera a los adultos mayores.

“Cuando vamos a regiones tenemos muchos casos de consumidores que no sabían que estaban contratando créditos. La fuerza de venta puede haber estado induciendo al consumidor a creer que estaba recibiendo un beneficio o subsidio.

Eso ocurre porque muchas veces los adultos mayores están en situación de vulnerabilidad”, dice Ernesto Muñoz, director de Sernac.

Puede revisar el ranking de reclamos de cajas de compensación más reclamadas en el siguiente [link](#).

Fuente: [El Ciudadano](#)