



Ranking de reclamos en Cajas de Compensación



Reclamos en Cajas de Compensación



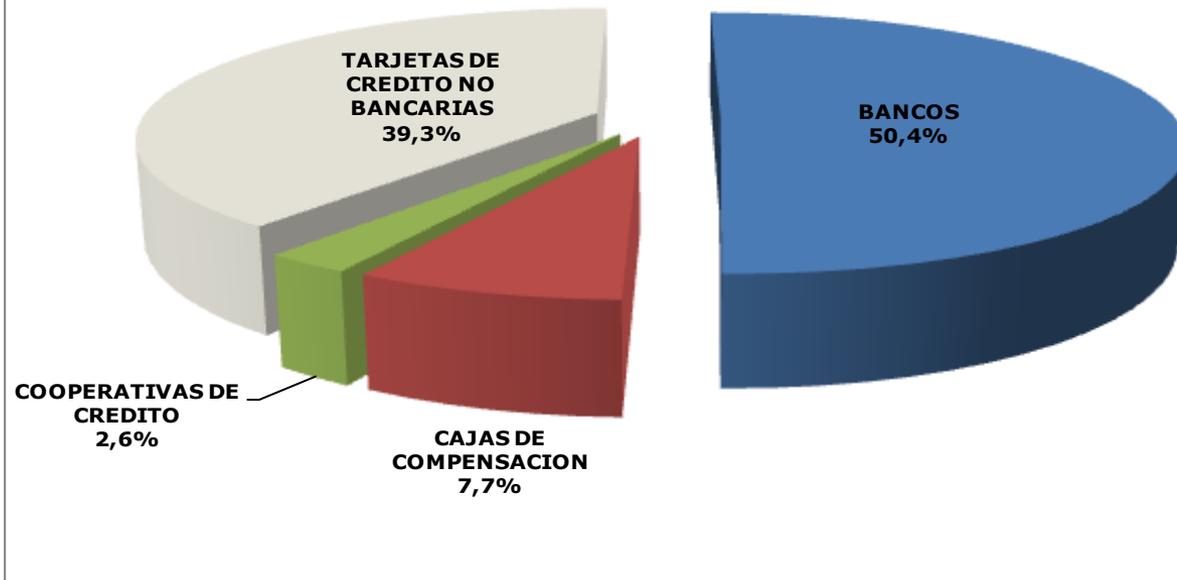
El presente informe da cuenta de los reclamos extraídos de la plataforma de reclamos del SERNAC, en marzo de 2013, relacionados al sector financiero, específicamente a las Cajas de Compensación.

Las bases de datos analizadas incorporan a las empresas validadas en el sistema y casos cerrados.

Se compara el año 2012 con el año 2011.

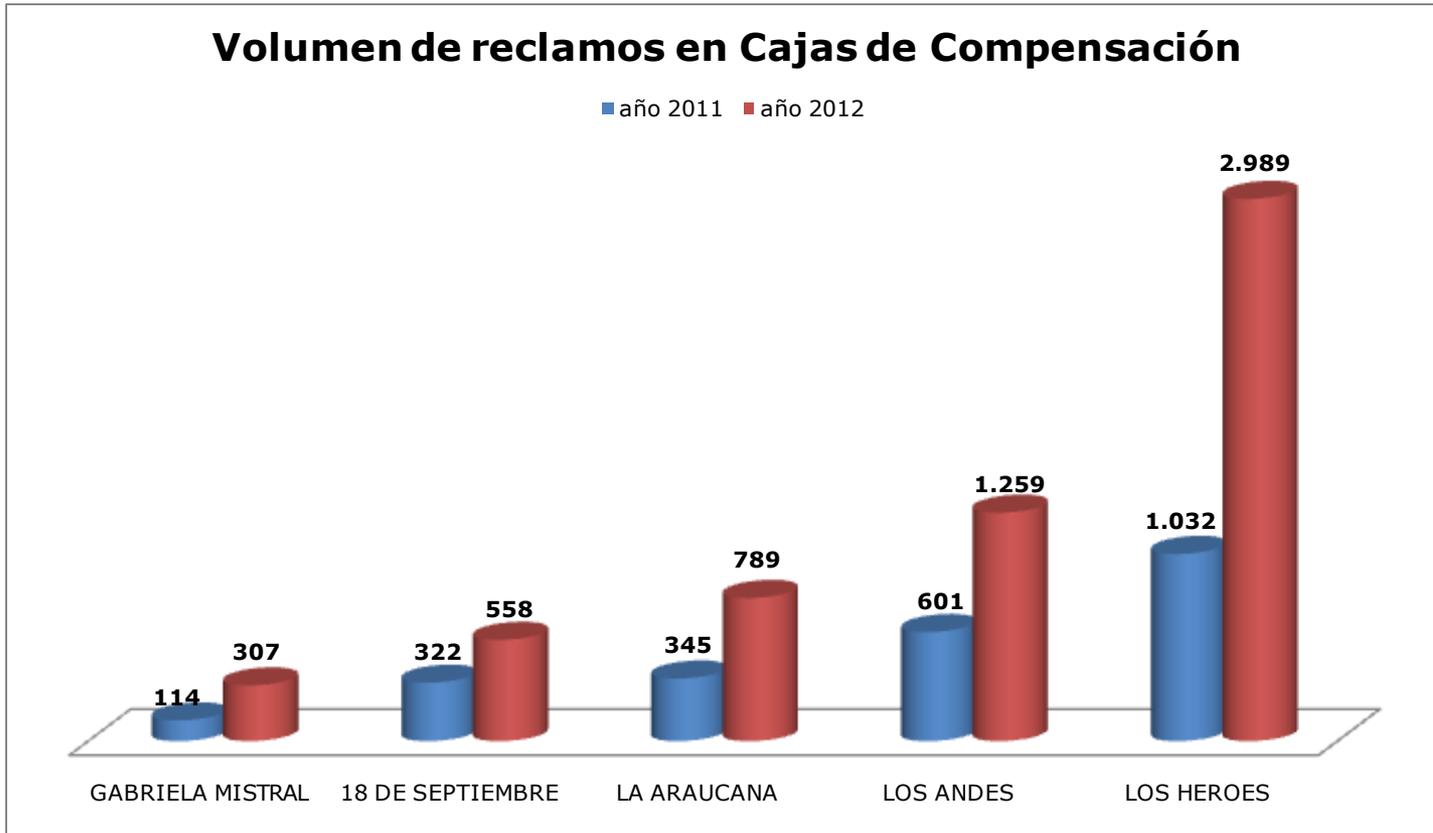


Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2012



Durante 2012, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca con un 50,4%. La menor cantidad de reclamos financieros la exhibieron las Cajas de Compensación y las Cooperativas de Ahorro y Crédito con un 2,6% y un 7,7% respectivamente.

Reclamos en Cajas de Compensación

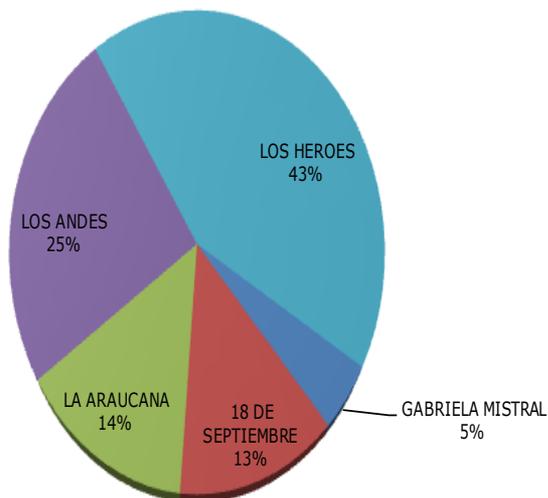


El aumento de reclamos contra las Cajas de Compensación fue de un 144%, comparando el año 2011 y el año 2012. Las Cajas de Compensación que tuvieron un mayor porcentaje de aumento en sus reclamos fueron Caja Los Héroes con 190%, seguido por la Caja Gabriela Mistral con 169%.

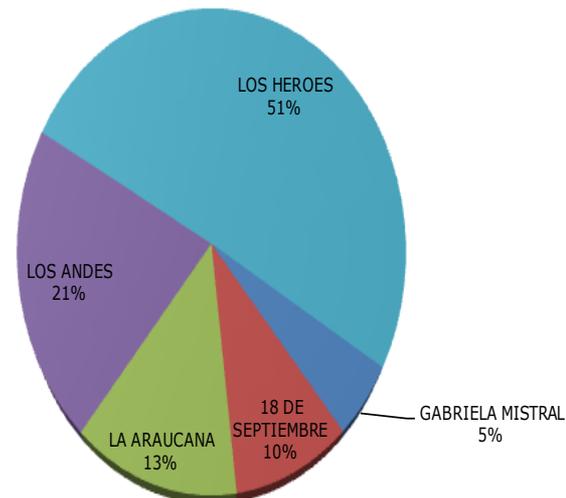
Reclamos en Cajas de Compensación



Distribución de reclamos en Cajas de Compensación, año 2011

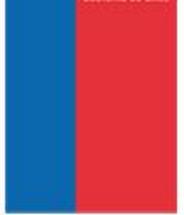


Distribución de reclamos en Cajas de Compensación, año 2012



El mayor porcentaje de reclamos en el sub-mercado financiero de las Cajas de Compensación en los años 2011 y 2012 lo tiene la Caja de Compensación Los Héroes con 43% y 51% respectivamente, seguido de la Caja Los Andes con 25% y 21% respectivamente. En cambio el menor porcentaje de reclamos lo presenta Caja Gabriela Mistral.





Índice de Reclamos en Cajas de Compensación

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de las Cajas de Compensación.

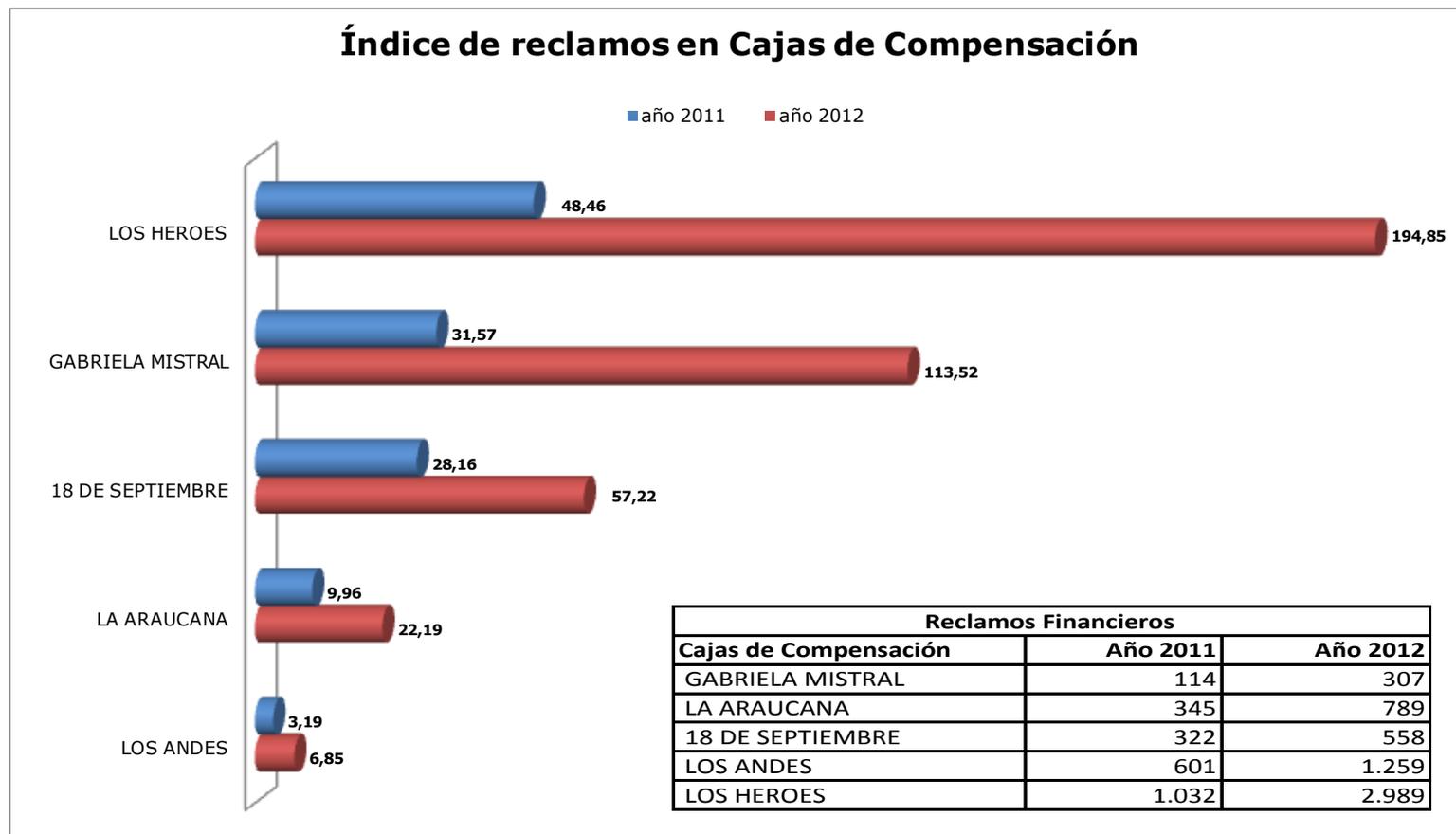
• **Índice de reclamos en Cajas de Compensación:** Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada **10.000 préstamos otorgados**.

Este ranking se construyó sobre el número de reclamos presentados en la Plataforma "Sernac Atiende" *el año 2011 y el año 2012*, relacionado con el **número de préstamos otorgados por las Cajas de Compensación el año 2011 y el año 2012, que surge del reporte "Estadísticas Mensuales", de la SUSESO.**

(Promedio de reclamos en el período/Promedio préstamos otorgados en el período) * 10.000



Reclamos en Cajas de Compensación



En el año 2012, el mayor índice lo presentó Caja los Héroes, 194,85 puntos, e indica que por cada 10.000 préstamos otorgados, se presentaron en promedio 195 reclamos mensuales. Seguido por Caja Gabriela Mistral con 113,52 y Caja 18 de Septiembre con 57,22. El menor índice se presenta en la Caja Los Andes con 6,85.



Comportamiento de proveedores ante reclamos planteados por el consumidor

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de atención de consumidores del SERNAC y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos enero-diciembre 2011 y enero-diciembre 2012. No participan aquellos reclamos categorizados como: Antecedentes insuficientes para tramitar; derivado; proveedor informa caso no procede y colectivos.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo, en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio de producto o devolución de dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge

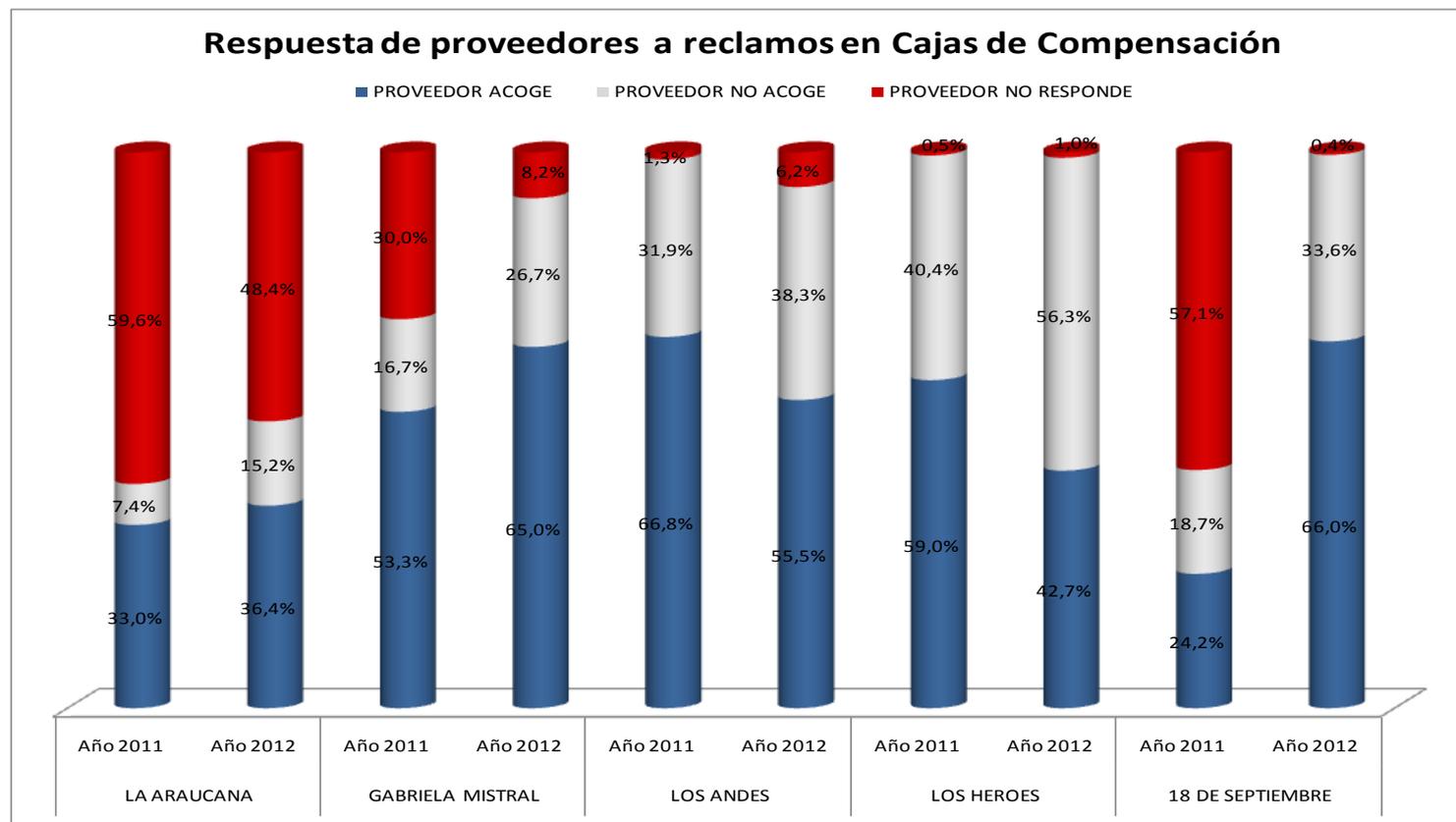
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

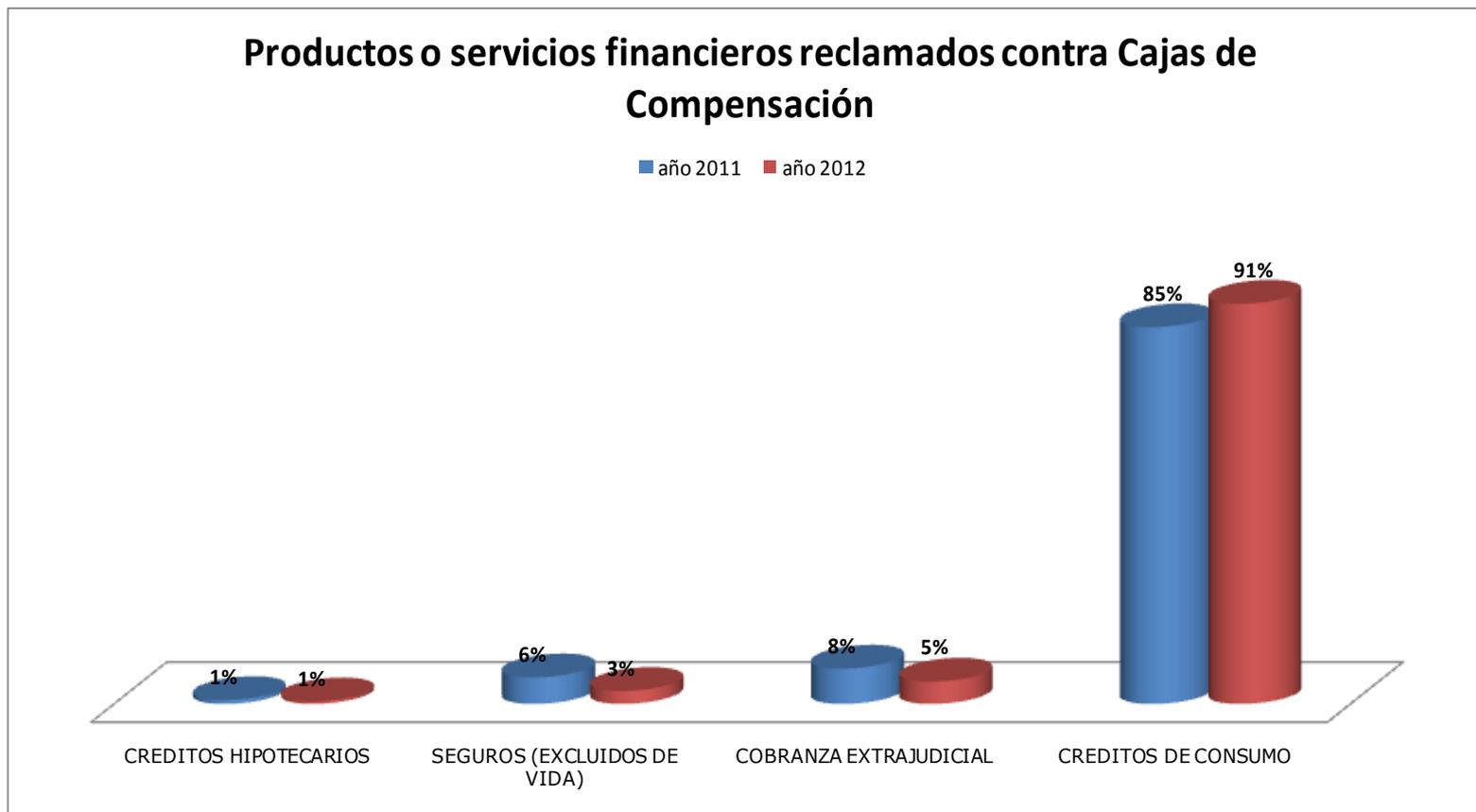


Reclamos en Cajas de Compensación



En el año 2012, destaca el buen comportamiento de La Caja 18 de Septiembre, donde se constata que el Proveedor Acoge aumento de un 24,2% a un 66% y el proveedor no responde disminuyó de un 57,1% a un 0,4% si se compara con el año 2011. Además, podemos distinguir el bajo porcentaje de proveedor no responde de las Cajas Los Héroes, 18 de Septiembre, Los Andes y Gabriela Mistral en el año 2012. El indicador más significativo en proveedor no responde se observó en Caja La Araucana con un 48,4% en el año 2012.

Reclamos en Cajas de Compensación



EL producto o servicio financiero más reclamados en las Cajas de Compensación en los años 2011 y 2012, fue el crédito de consumo con un 85% y 91% respectivamente.





Motivos o causales de reclamos



Reclamos en Cajas de Compensación

MOTIVO DE RECLAMO AÑO 2012	PORCENTAJE
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	8,8%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	7,8%
COBRO DE INTERES SOBRE LA MAXIMA CONVENCIONAL	7,4%
NO RECONOCE DEUDA	6,2%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	5,9%
NO INFORMAR COSTO TOTAL DE LOS SERVICIOS	4,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,7%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	3,6%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,5%
NO INFORMA DESGLOSE DE GASTOS ADICIONALES AL CREDITO	3,4%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,9%
COBRO DE INTERES MORATORIOS SOBRE LA MAXIMA CONVENCIONAL	2,6%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	2,4%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	1,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	1,6%
NO INFORMA TASA DE INTERES	1,5%
CAMBIOS EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS POR CESION DE CREDITOS A OTRO PROVEEDOR	1,3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	1,1%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	1,1%
NEGATIVA INJUSTIFICADA A OTORGAR CREDITO	1,0%
NO INFORMA DETALLE DEL MONTO ADEUDADO (PREPAGO)	1,0%
RE Pactacion SIN CONSENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR	1,0%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	0,9%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	0,9%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	0,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	0,9%
INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRATADAS	0,9%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	0,9%
OTROS	20,4%