

# Reclamos en el mercado financiero

Comparación primer cuatrimestre 2013 v/s primer cuatrimestre 2012



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

# Reclamos en el mercado financiero



El presente informe da cuenta de los reclamos financieros registrados en Sernac, distinguiéndose principalmente los reclamos vinculados a la banca, tarjetas de crédito no bancarias (retailers) y cajas de compensación.

El presente informe se construyó sobre las siguientes premisas:

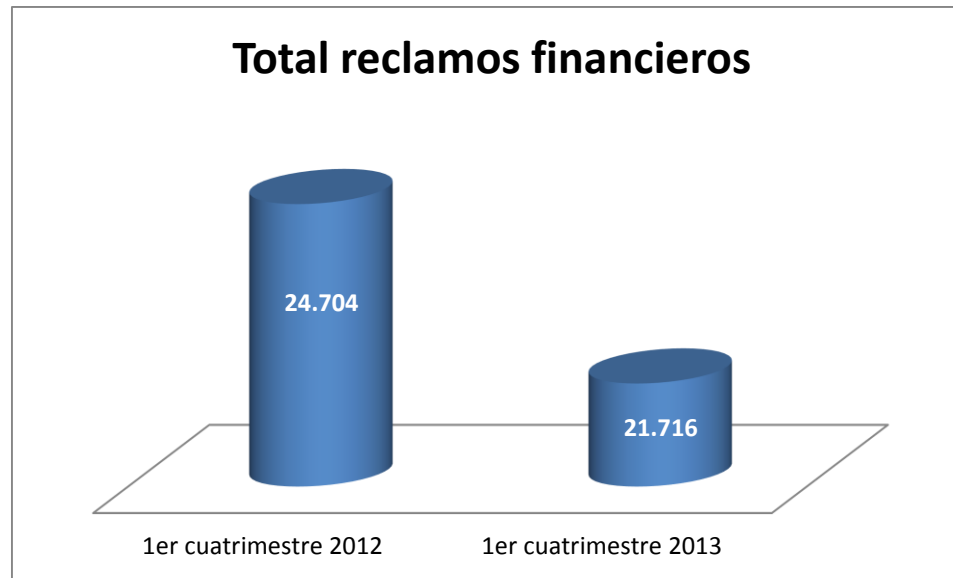
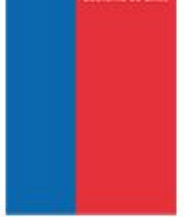
- Se compara el primer cuatrimestre de 2013 con el primer cuatrimestre de 2012.
- Las bases de datos contienen información vigente al 5 de junio de 2013.
- Las bases de datos analizadas incorporan a proveedores registrados.
- El estado en el cual se encuentran los casos es cerrado.
- Los reclamos financieros se relacionan a distintos actores que componen este mercado: banca, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, tarjetas de crédito no bancarias. Además, a partir del presente informe, se incorpora la categoría Otros que agrupa reclamos relacionados con empresas de crédito automotriz, empresas de cobranza, corredores de bolsa, casas de cambio y otras empresas de crédito.





# Volumen y distribución de reclamos financieros

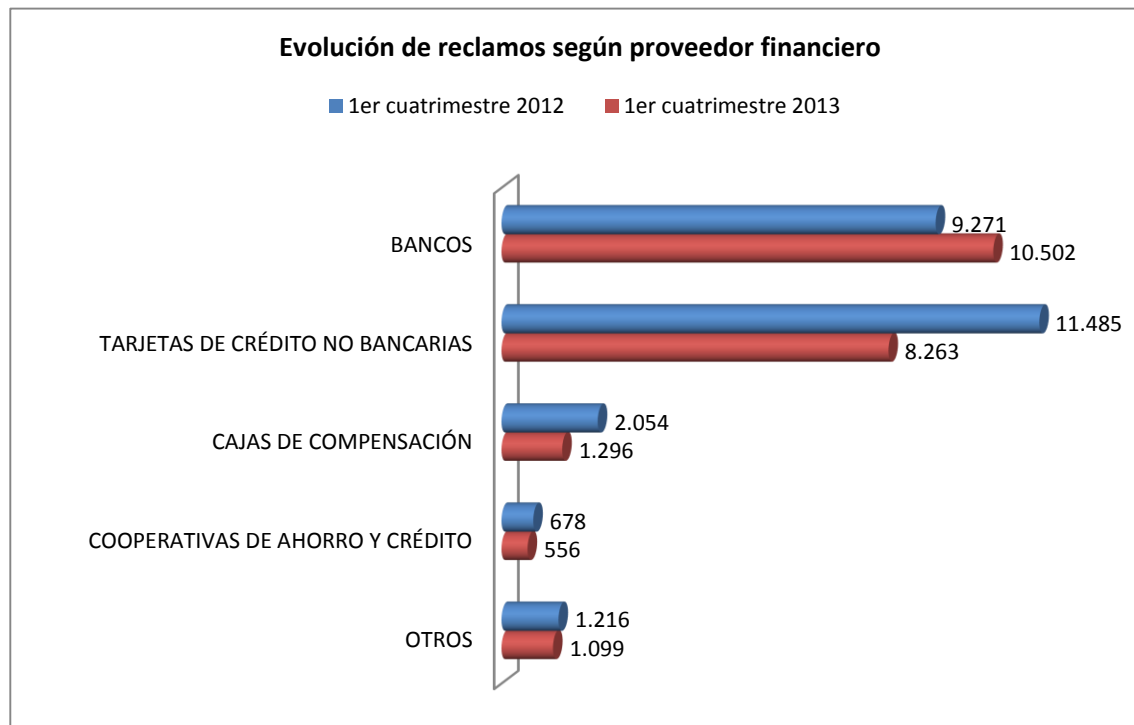




Los reclamos efectuados por los consumidores contra proveedores del sector financiero, pasaron de 24.704 casos en el primer cuatrimestre de 2012 a 21.716 casos en el primer cuatrimestre de 2013, disminuyendo un 12,1%.

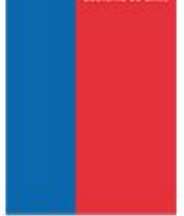


# Reclamos en el mercado financiero

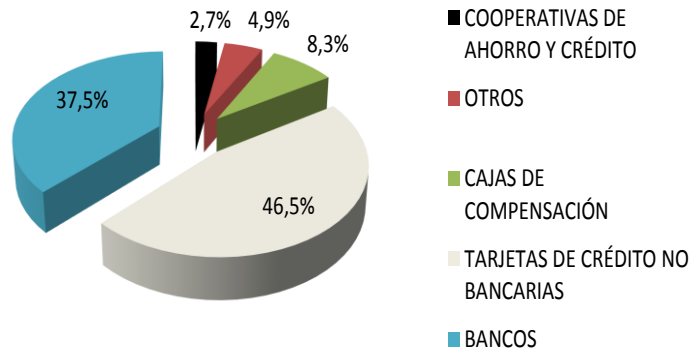


Entre el primer cuatrimestre de 2012 y el primer cuatrimestre de 2013, los reclamos asociados a los bancos fueron los únicos que aumentaron, haciéndolo en un 13,3%. En tanto, en los otros submercados, los reclamos disminuyeron. El mayor descenso se observó en las cajas de compensación, 36,9%, le siguen las tarjetas de crédito no bancarias, 28,1%, y, las cooperativas de ahorro y crédito con un 18%.

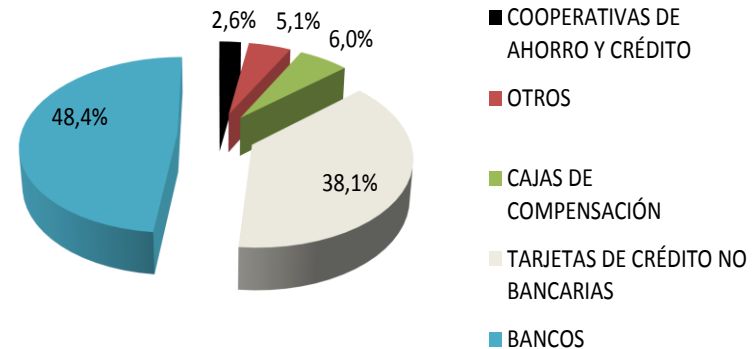
# Reclamos en el mercado financiero



## Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er cuatrimestre 2012



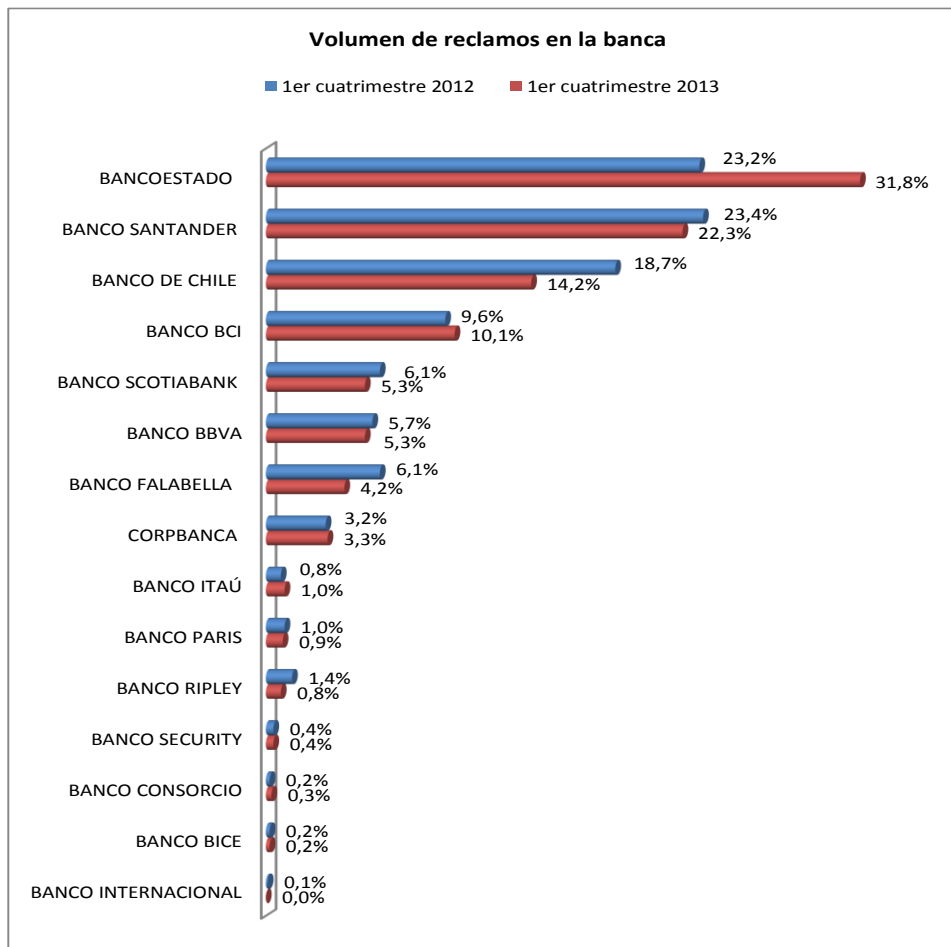
## Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er cuatrimestre 2013



Durante el primer cuatrimestre de 2013, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, 48,4%, mientras que en el primer cuatrimestre de 2012 se concentraron en las tarjetas de crédito no bancarias, 46,5%. Las menores concentraciones de reclamos financieros las exhibieron las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y Otros submercados.

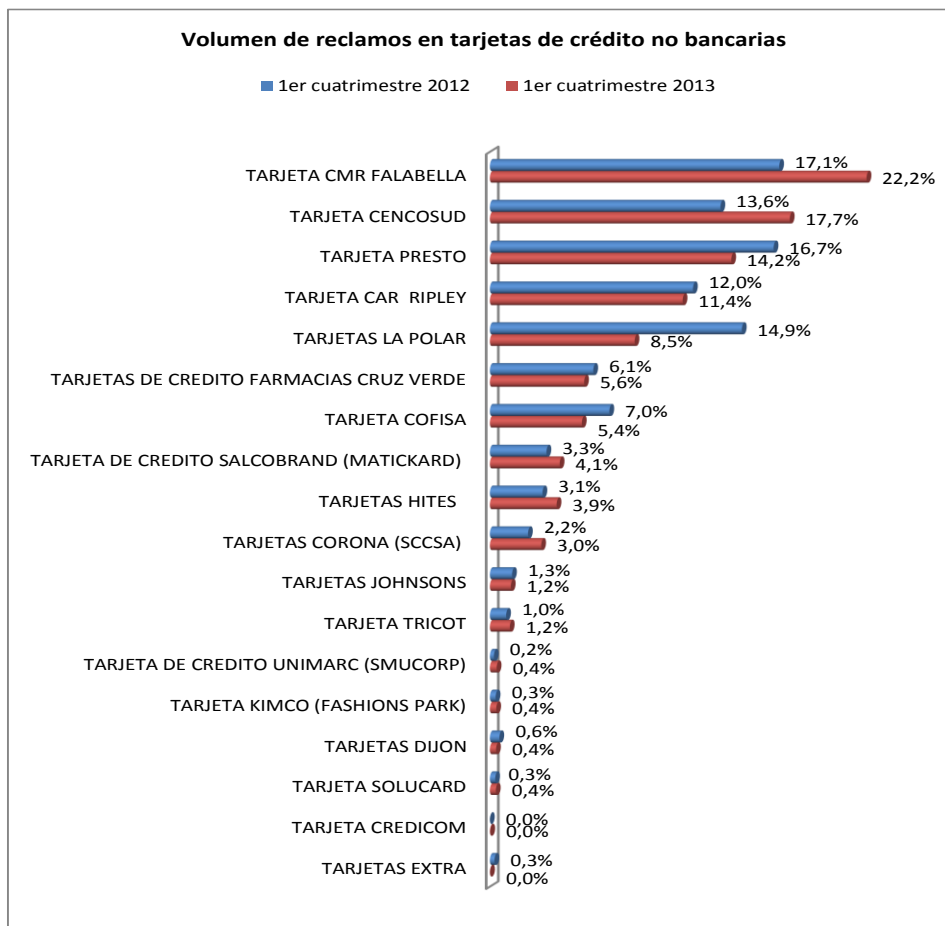


# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En cuanto a volumen de reclamos en la banca, estos se concentran principalmente contra Banco Estado, Banco Santander y Banco de Chile, en ambos primeros cuatrimestres de los años 2012 y 2013.

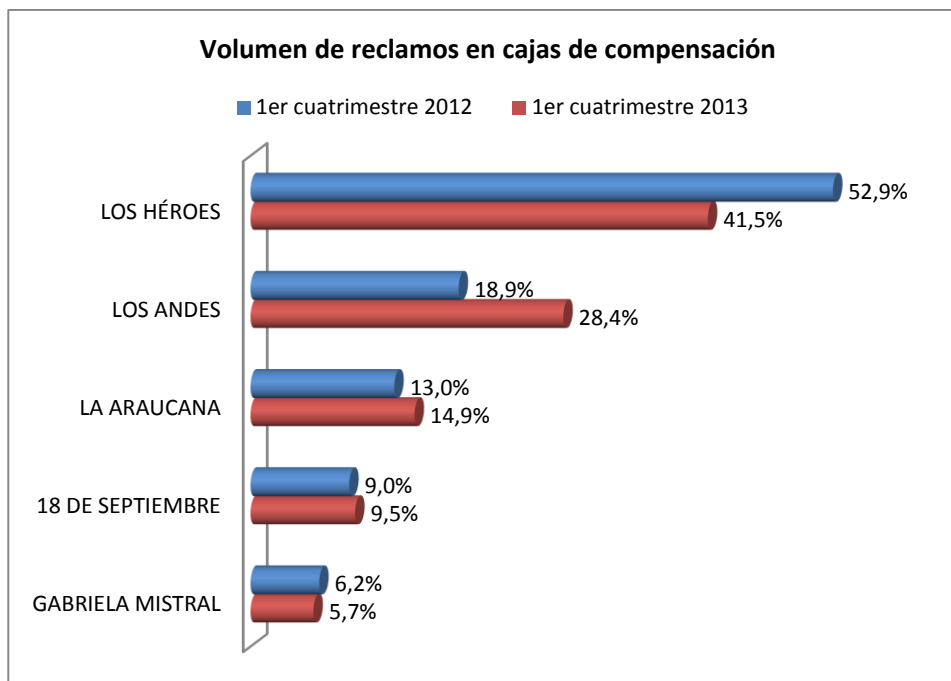
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En cuanto al volumen de reclamos en tarjetas de crédito no bancarias, durante el primer cuatrimestre de 2013, destacan las que se concentran contra CMR Falabella, Cencosud y Presto. En tanto, respecto del primer cuatrimestre de 2012, destacan las que se concentran contra CMR Falabella, Presto y La Polar.



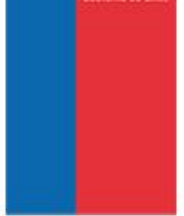
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En las cajas de compensación, tanto durante el primer cuatrimestre de 2012 como el primer cuatrimestre de 2013, destaca el volumen de reclamos que muestra la caja Los Héroes. Mientras que el menor volumen de reclamos se observa para la caja Gabriela Mistral.



# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



## Índice de Reclamos en la Banca, Tarjetas de Crédito No Bancarias y Cajas de Compensación

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking del mercado financiero.

•**Índice de reclamos en la Banca: Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 deudores.** Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en SERNAC *durante el primer cuatrimestre de 2012 y primer cuatrimestre de 2013.*

(Promedio de reclamos período/N° de deudores período) \* 10.000

El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de deudores a marzo de 2012 y diciembre de 2012, que surge del reporte** "Presentaciones recibidas en la SBIF" (informe trimestral).

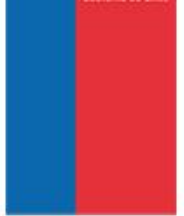
•**Índice de reclamos en las Tarjetas de Crédito no Bancarias (TCNB): Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 operaciones.**

(Promedio de reclamos período/Promedio de operaciones período) \* 10.000

Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en SERNAC *en enero-abril de 2012 y, enero-abril de 2013,* relacionado con el **promedio mensual de las operaciones realizadas entre enero-marzo de 2012 y entre octubre-diciembre de 2012, que surge del reporte** "Informe trimestral de tarjetas de crédito no bancarias, SBIF.



# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



•**Índice de reclamos en las Cajas de Compensación: Es la cantidad de reclamos del período por cada 10.000 créditos cursados.**

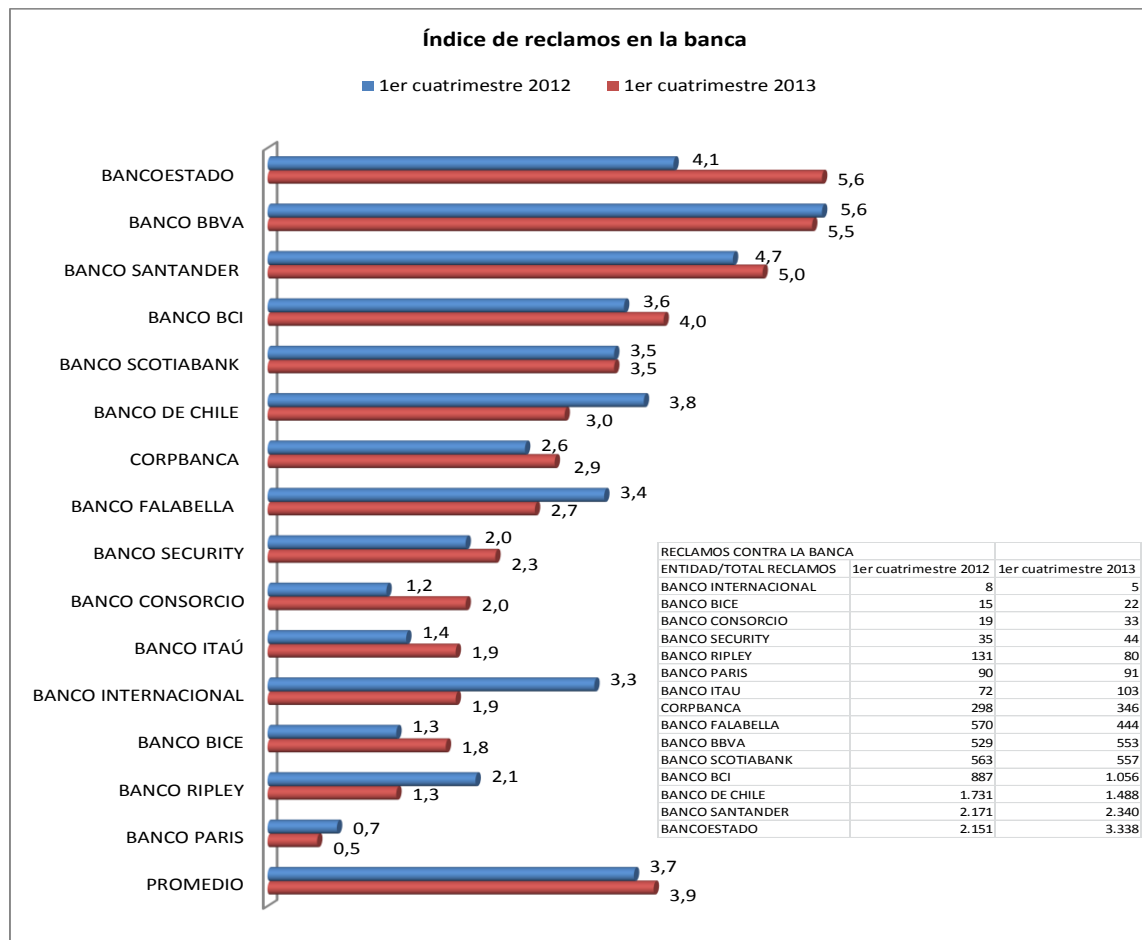
Este ranking se construyó sobre el total de reclamos presentados en SERNAC *durante el primer cuatrimestre de 2012 y primer cuatrimestre de 2013.*

$(\text{Total de reclamos período} / \text{N}^\circ \text{ de créditos cursados período}) * 10.000$

El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de créditos cursados entre enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, que surge de las estadísticas que reporta la SUSESO.**



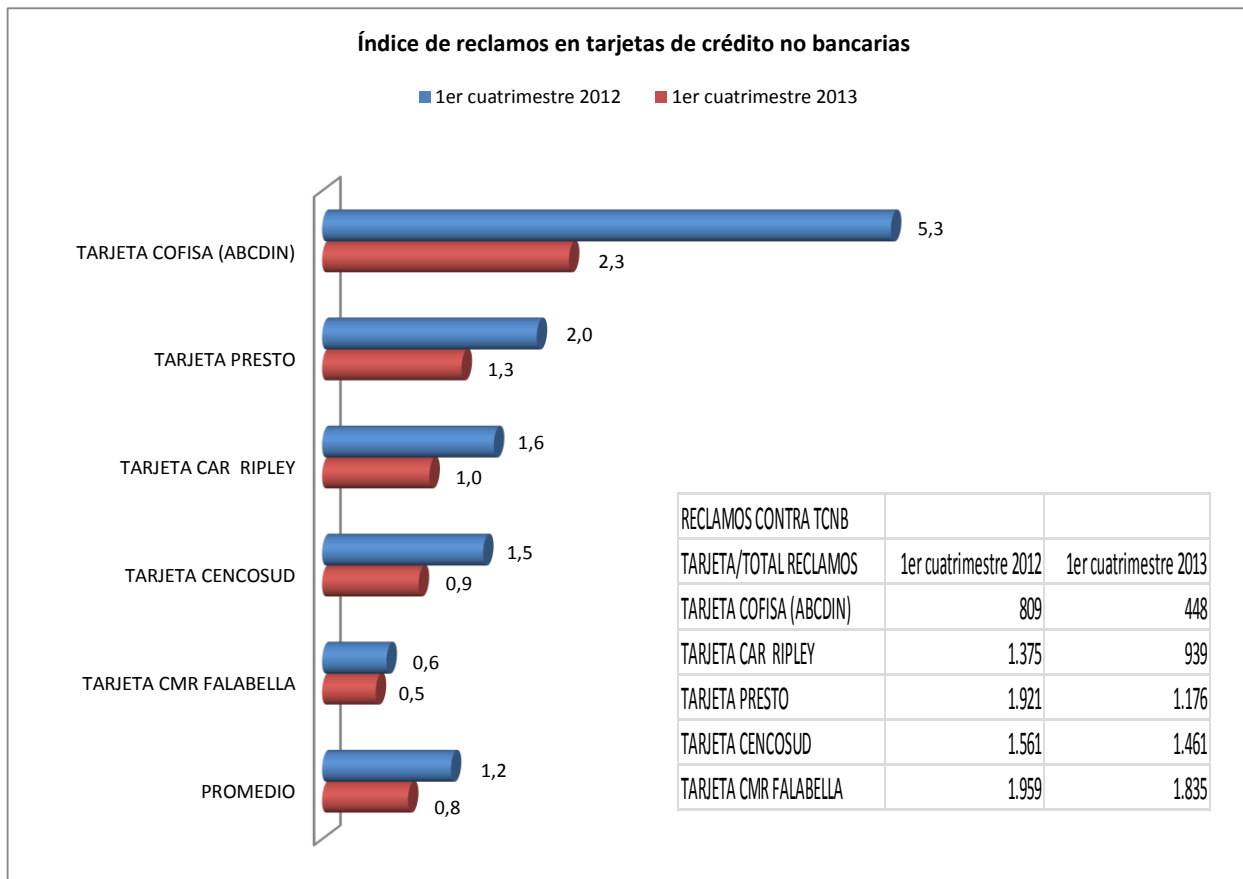
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En el primer cuatrimestre de 2013, el mayor índice lo presentó BancoEstado, 5,6 puntos, e indica que por cada 10.000 deudores, se presentan en promedio 5,6 reclamos mensuales. El promedio fue de 3,9, por tanto, lo supera en un 43,6%.

En tanto, en el primer cuatrimestre de 2012 el índice promedio fue de 3,7 y el pick fue 5,6, registrado en BBVA, superando el promedio en un 51,4%.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación

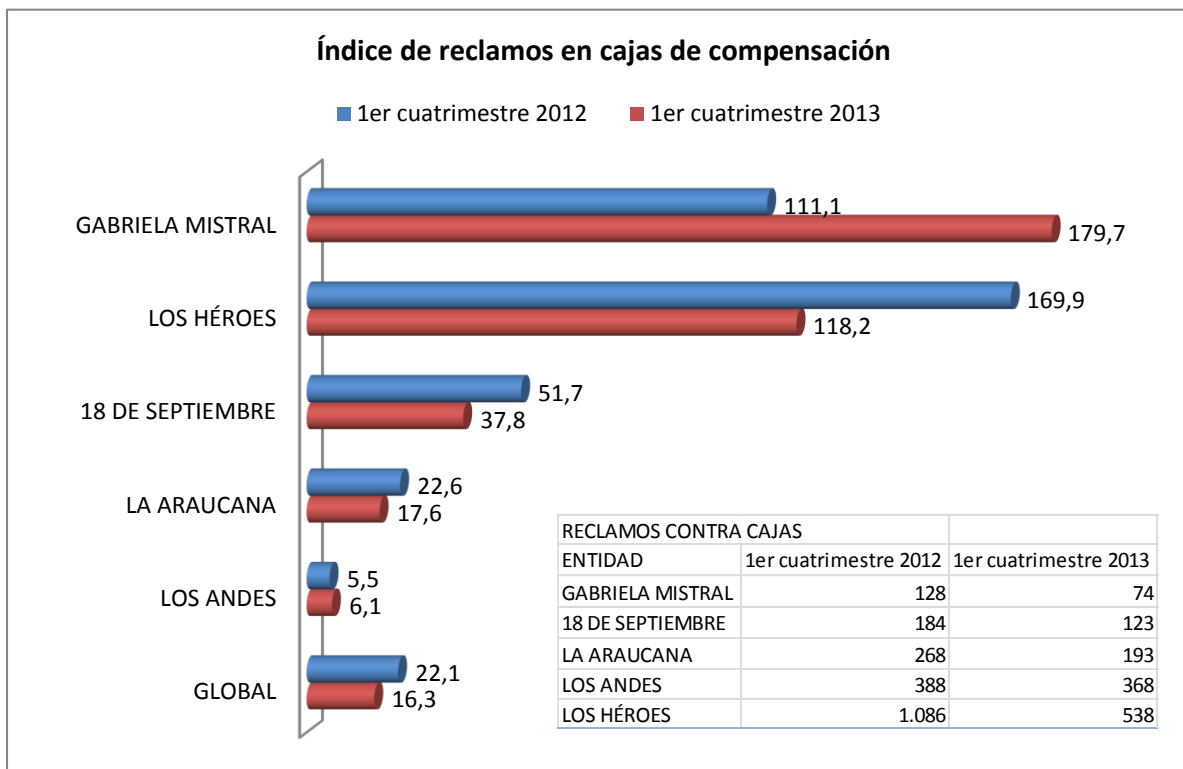


En el primer cuatrimestre de 2013, el mayor índice lo presenta la tarjeta Cofisa (ABCDIN), 2,3 puntos, e indica que por cada 10.000 operaciones, se presentan en promedio 2,3 reclamos mensuales.

En tanto, en el primer cuatrimestre de 2012 el índice promedio fue de 1,2 y el pick fue 5,3, registrado también en la tarjeta Cofisa (ABCDIN).

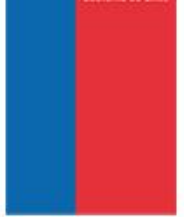
Cabe hacer notar que no fue posible recabar antecedentes de las otras tarjetas de crédito no bancarias del presente informe.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En el primer cuatrimestre de 2013, el mayor índice lo presenta la Caja Gabriela Mistral, 179,7 puntos, e indica que por cada 10.000 créditos cursados, se presentan en el período 179,7 reclamos. En tanto, en el primer cuatrimestre de 2012, el índice global fue de 22,1 y el pick fue 169,9, registrado en Los Héroes.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



## 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-abril 2012 y enero-abril 2013. 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

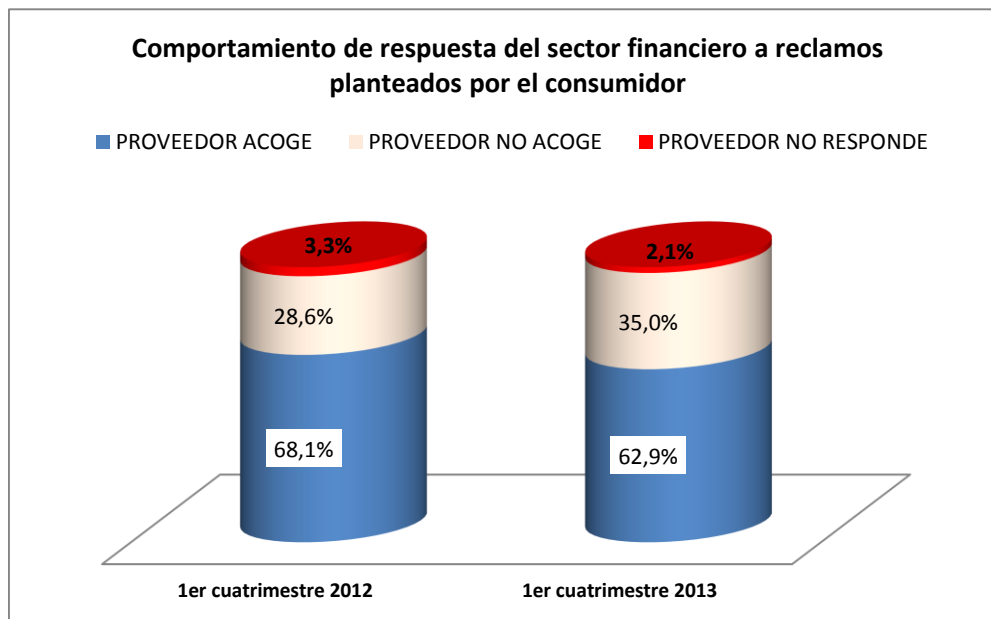
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

### Proveedor No Responde

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



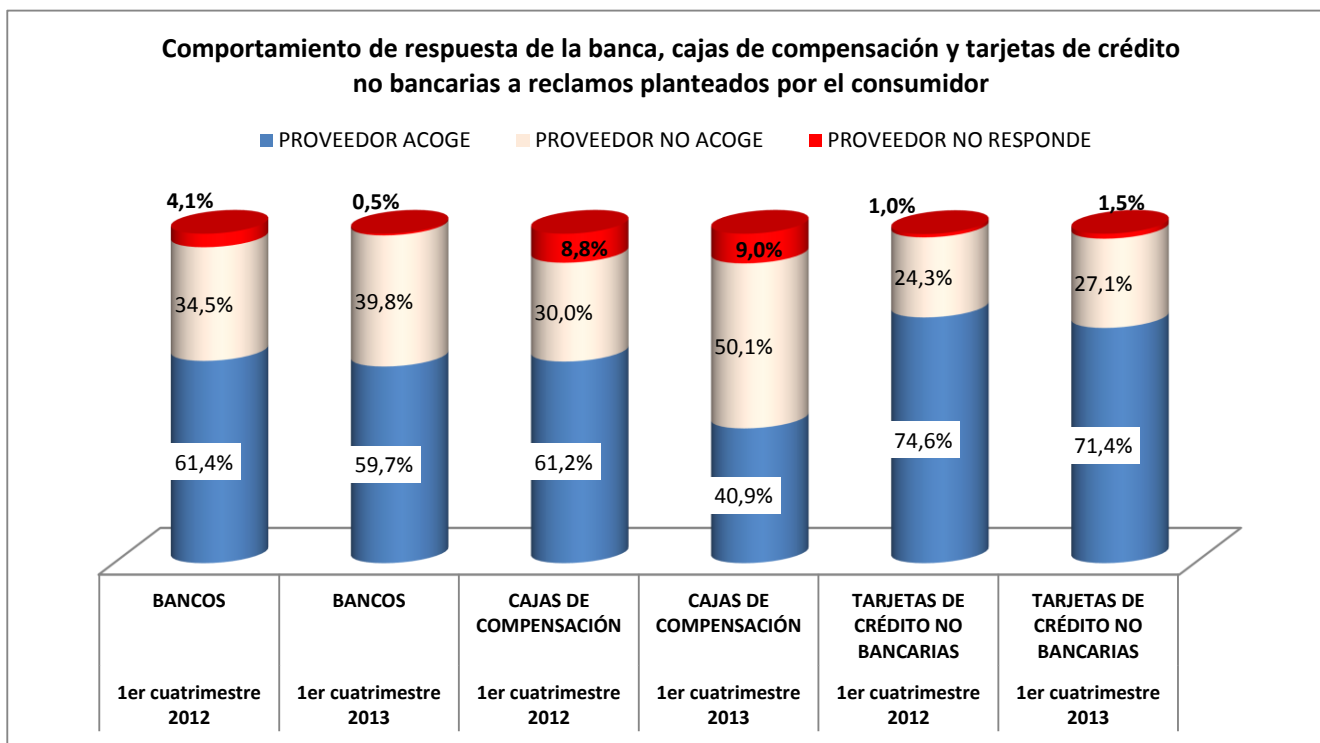
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



En general, en el sector financiero las empresas acogen los reclamos planteados por los consumidores. En el primer trimestre de 2012 el proveedor acoge el 68,1% de los reclamos, mientras que en el primer trimestre de 2013 el proveedor acoge el 62,9% de éstos. Como se puede apreciar, entre ambos períodos hay una reducción de este comportamiento. A su vez, también se puede observar un aumento de reclamos que no son acogidos por los proveedores, así el proveedor no acoge sube de un 28,6%, el primer trimestre de 2012, a un 35%, el primer trimestre de 2013. Con respecto al proveedor no responde, este anota un 3,3% en enero-abril de 2012, y un 2,1% en enero-abril de 2013.



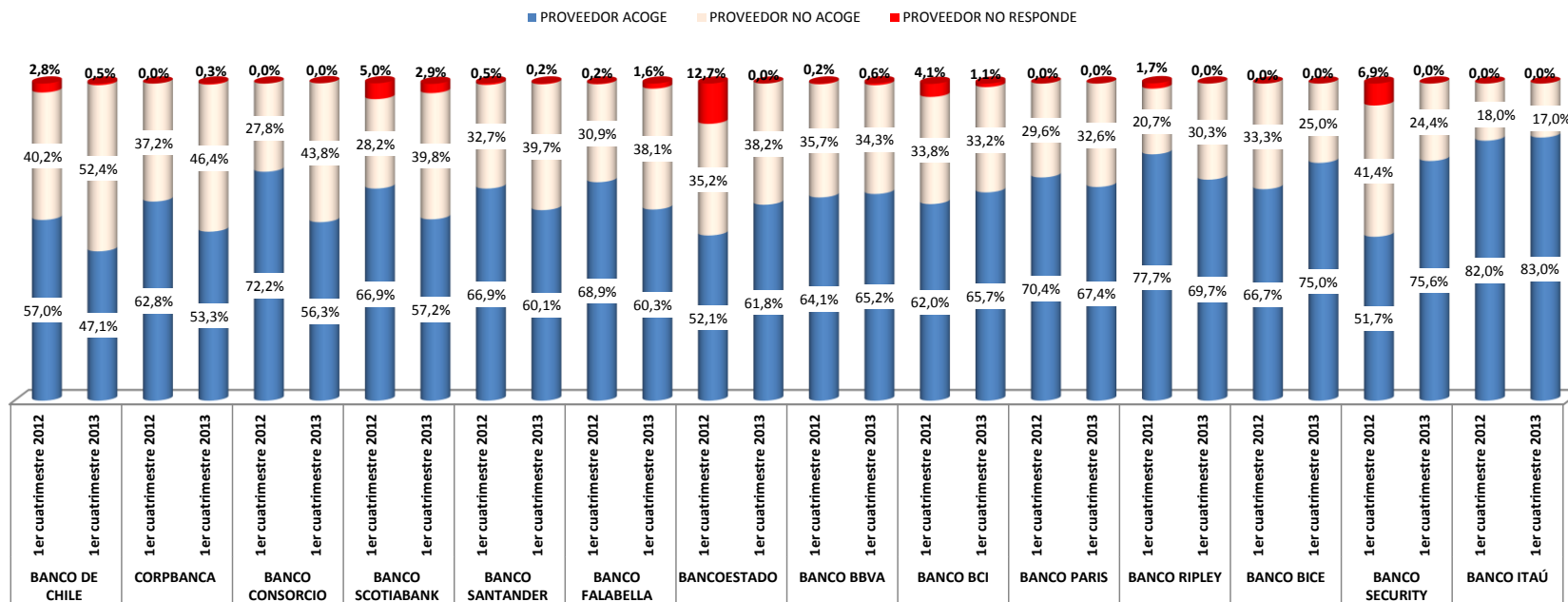
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores de la banca, las tarjetas de crédito no bancarias y las cajas de compensación, tanto en el primer cuatrimestre de 2012 como en el primer cuatrimestre de 2013, el mejor comportamiento se observó de parte de las tarjetas de crédito no bancarias, donde el proveedor acoge en el 74,6% y el 71,4% de los casos, respectivamente. La banca también acoge en buena medida los reclamos de los consumidores, en ambos períodos, en un 61,4% y 59,7%, respectivamente. En cambio, las cajas de compensación, entre enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, bajan notoriamente su nivel de proveedor acoge, al pasar de un 61,2% a un 40,9% y suben considerablemente su negativa a responder favorablemente a los reclamos de un 30% a un 50,1%. Además, las cajas destacan por no responder los reclamos de los consumidores, en un 8,8% y un 9% de los casos, en los períodos ya identificados.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación

Comportamiento de respuesta de los bancos a los reclamos planteados por los consumidores (entidades con más de 10 reclamos en 1er cuatrimestre 2013)



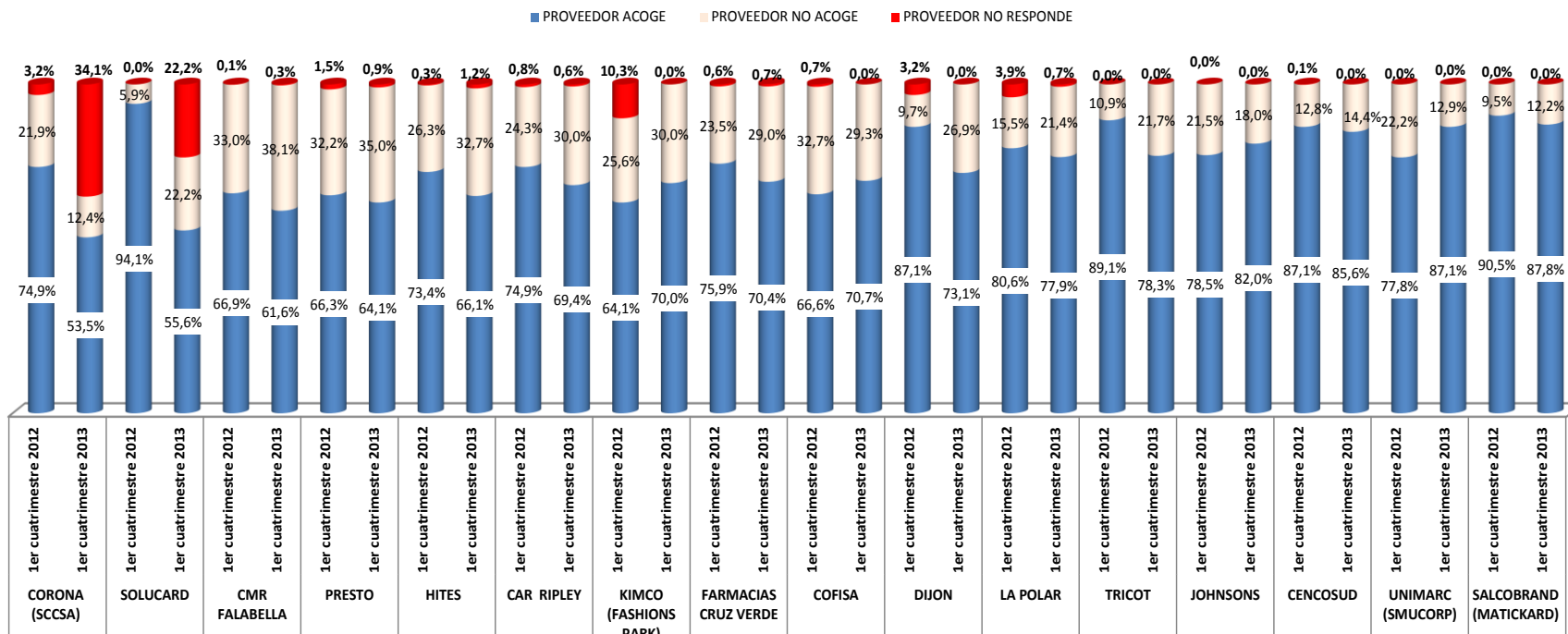
En la banca, en el primer cuatrimestre de 2013, el mejor comportamiento se observó en Banco Itaú, el proveedor acoge el 83% de los casos, lo que refleja un pequeño aumento respecto de enero-abril de 2012 donde el proveedor acogió el 82% de los casos. En cambio, Banco de Chile muestra un 47,1% de proveedor acoge en el primer cuatrimestre de 2013, el más bajo en tal período, y además registra un porcentaje importante de reclamos no acogidos (52,4%), los que aumentaron respecto del primer cuatrimestre de 2012 (proveedor no acoge, 40,2%).

Otros bancos destacan por aumentar su porcentaje de proveedor no acoge, es el caso por ejemplo del Banco Corpbanca, que pasó de 37,2% el primer cuatrimestre de 2012 a 46,4% el primer cuatrimestre de 2013. Misma situación se observa en el caso de Banco Consorcio, que pasó de 27,8% el primer cuatrimestre de 2012 a 43,8% el primer cuatrimestre de 2013.

En general, se aprecia un muy bajo nivel de proveedor no responde. Cabe destacar que entre enero-abril 2012 y enero-abril 2013, BancoEstado registró una baja de 12,7% a 0%.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación

Comportamiento de respuesta de las tarjetas de crédito no bancarias a los reclamos planteados por los consumidores (tarjetas con más de 10 reclamos en 1er cuatrimestre 2013)

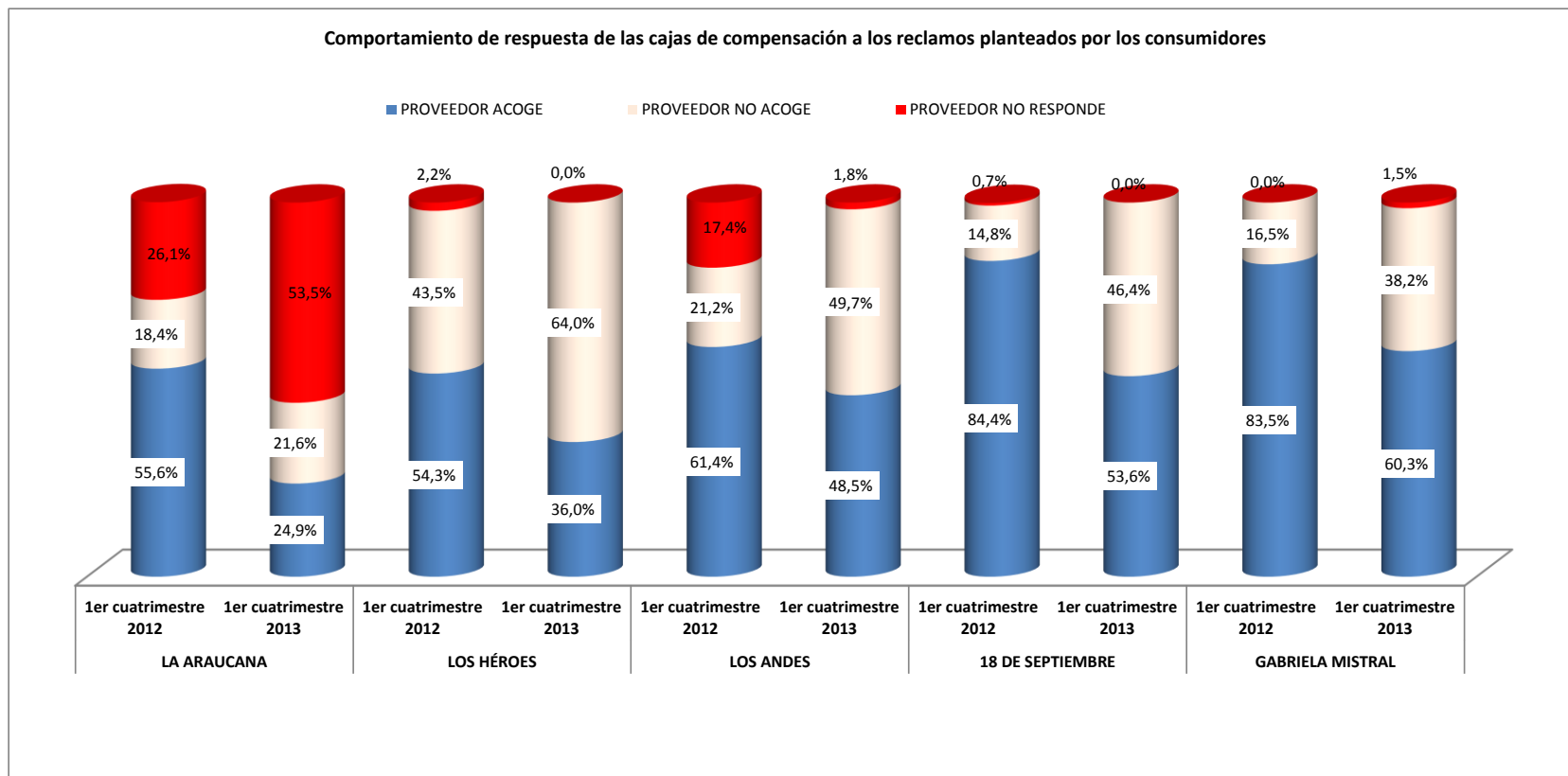


En tarjetas de crédito no bancarias existe un muy buen nivel de proveedor acoge. En el primer cuatrimestre de 2013, destaca el buen comportamiento de la tarjeta Salcobrand, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 87,8% de los casos, disminuyendo este indicador respecto del primer cuatrimestre de 2012 donde anotó un 90,5%. El indicador más discreto, en el primer cuatrimestre de 2013, se presentó en las tarjetas Corona, donde el proveedor acoge anotó un 53,5%, bajando considerablemente respecto del primer cuatrimestre de 2012, donde registró un 74,9%.

Por su parte, varias son las tarjetas de crédito no bancarias que anotaron aumentos en el proveedor no acoge entre los períodos analizados. Por ejemplo, Dijon registró un proveedor no acoge de 9,7% en el primer cuatrimestre de 2012 y pasó a 26,9% el primer cuatrimestre de 2013.

Cabe destacar los casos de proveedor no responde de Corona y Solucard, que en el primer cuatrimestre de 2013 anotaron un 34,1% y un 22,2%, respectivamente. Las demás tarjetas, anotan un muy bajo nivel de proveedor no responde.

# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



De las cinco Cajas de Compensación que existen, tres tienen un bajo nivel de proveedor acoge. Durante el primer cuatrimestre de 2013 resaltan: La Araucana, 24,9%; Los Héroes, 36%, y Los Andes, 48,5%.

Cabe indicar que todas bajan sus porcentajes de acogimiento de reclamos respecto del primer cuatrimestre de 2012. A su vez, todas aumentan sus porcentajes de proveedor no acoge, sobresaliendo Los Héroes, que pasa de un 43,5% en el primer cuatrimestre de 2012 a un 64% el primer cuatrimestre de 2013, y Los Andes, que pasa de un 21,2% en el primer cuatrimestre de 2012 a un 49,7% el primer cuatrimestre de 2013.

Además, La Araucana destaca al pasar de un 26,1% a un 53,5% de casos como proveedor no responde, lo que se registra entre enero-abril 2012 y enero-abril 2013, respectivamente. A su vez, Caja Los Andes sobresale al disminuir el proveedor no responde de 17,4% a un 1,8%, entre los mismos períodos ya citados.

Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



## Motivos o causales de reclamos



# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



<b>PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, 1ER CUATRIMESTRE 2013</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	13,6%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	11,1%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	8,6%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	5,0%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,4%
NO RECONOCE DEUDA	3,3%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,9%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	2,7%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,3%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,2%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2,1%
OTROS	40,4%



# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



<b>PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS, 1ER CUATRIMESTRE 2013</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,5%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,6%
NO RECONOCE DEUDA	6,0%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	5,0%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,6%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	4,3%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,9%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,9%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,7%
COBRO DE INTERÉS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	2,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,6%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2,5%
OTROS	41,6%



# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



<b>PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN, 1ER CUATRIMESTRE 2013</b>	<b>PORCENTAJE</b>
COBRO DE INTERÉS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	9,7%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	8,6%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	7,6%
NO RECONOCE DEUDA	6,4%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	5,2%
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	4,9%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,7%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,7%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	3,6%
NO INFORMAR COSTO TOTAL DE LOS SERVICIOS	3,2%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2,3%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	2,3%
OTROS	38,7%



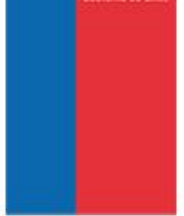




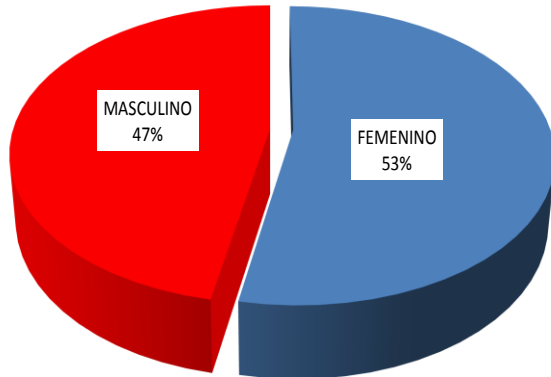
## **Distribución de reclamos por género**



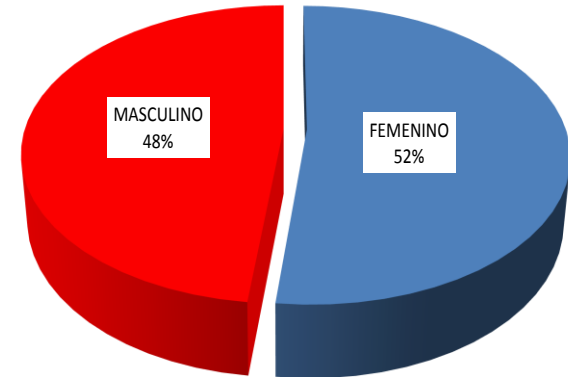
# Reclamos en el mercado financiero



Reclamos por género en el sector financiero, 1er cuatrimestre 2012



Reclamos por género en el sector financiero, 1er cuatrimestre 2013

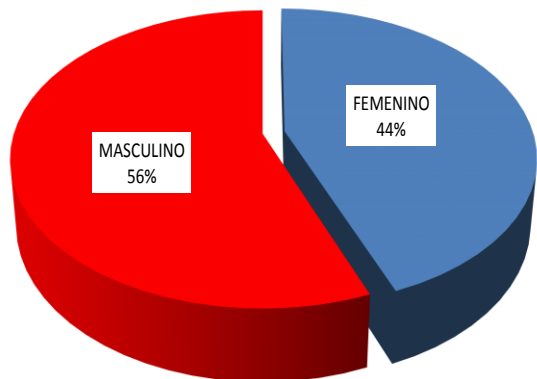


En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución de los reclamos del sector financiero tiene una mayor participación del género femenino. En efecto, en el período enero-abril de 2012, los reclamos de las mujeres representaron el 53% (47% los hombres), mientras que en el período enero-abril de 2013 representaron el 52% (48% los hombres).

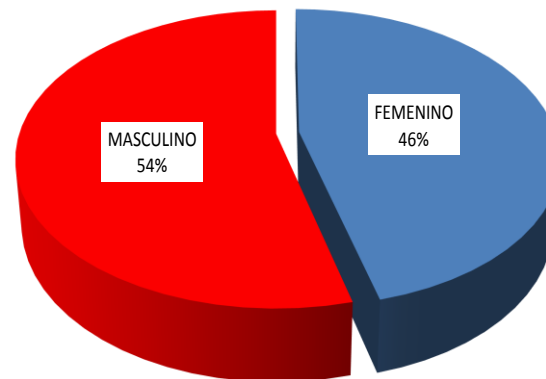


# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación

Reclamos por género en la banca, 1er cuatrimestre 2012



Reclamos por género en la banca, 1er cuatrimestre 2013

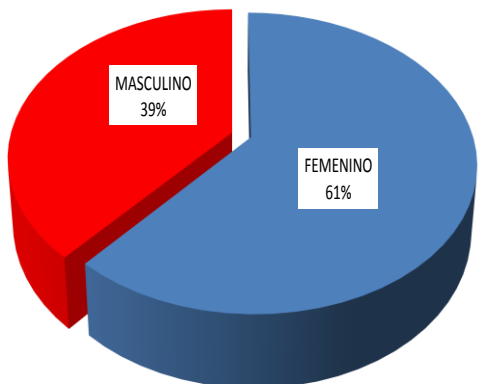


Al observar sólo los reclamos registrados en la banca, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género masculino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por los varones representaron el 56% y el 54%, respectivamente. Situación que difiere del contexto global.

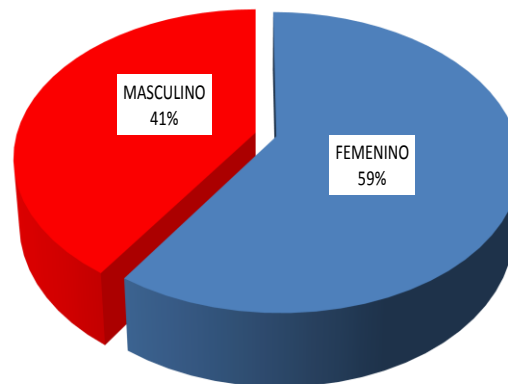
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



Reclamos por género en las tarjetas de crédito no bancarias, 1er cuatrimestre 2012



Reclamos por género en las tarjetas de crédito no bancarias, 1er cuatrimestre 2013



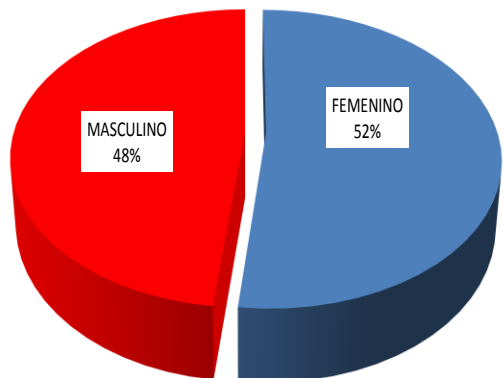
Al observar sólo los reclamos registrados contra las tarjetas de crédito no bancarias, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por las mujeres representaron el 61% y 59% respectivamente (los reclamos del género masculino representaron, 39% en el primer cuatrimestre de 2012 y 41% en el primer cuatrimestre de 2013).



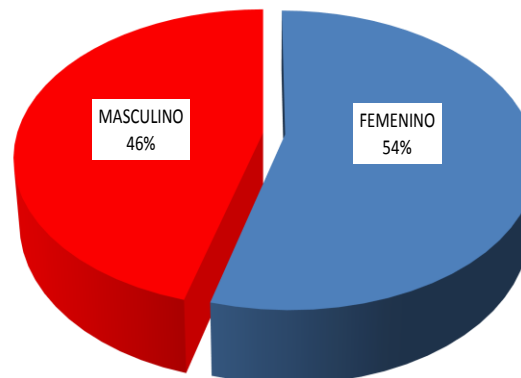
# Reclamos en banca, retailers (tarjetas de crédito no bancarias) y cajas de compensación



Reclamos por género en las cajas de compensación, 1er cuatrimestre 2012



Reclamos por género en las cajas de compensación, 1er cuatrimestre 2013



En los reclamos registrados contra las Cajas de Compensación, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por las mujeres representaron el 52% y 54% respectivamente (48% en el primer cuatrimestre de 2012 y 46% en el primer cuatrimestre de 2013, representaron los reclamos del género masculino).



# Gracias



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile