

Ranking de Reclamos del Mercado Financiero.

Sub Mercado Instituciones Bancarias, 2do semestre 2013 vs 2do semestre
2014

Abril 2015



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

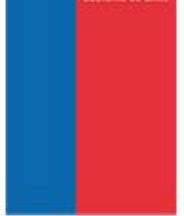
1. Definición

El ranking de reclamos del mercado financiero es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las instituciones del mercado financiero, en base al número de reclamos presentados por los consumidores, y a cómo aquéllas responden a dichos reclamos.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado instituciones bancarias.

2. Objetivos del estudio

- Informar el número de reclamos en contra de los bancos.
- Informar cómo responden los bancos ante los reclamos de los consumidores.
- Informar qué reclaman los consumidores contra la banca.
- Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones de consumo.
- Entregar información sobre el mercado financiero, que concentraron el 19% del total de reclamos que llegaron al Sernac en el segundo semestre de 2014. Donde, a su vez, el sub-mercado de las instituciones bancarias representa el 46% (segundo semestre 2014) de los reclamos, siendo el sub-mercado más reclamado.



3. Consideraciones para la elaboración del informe

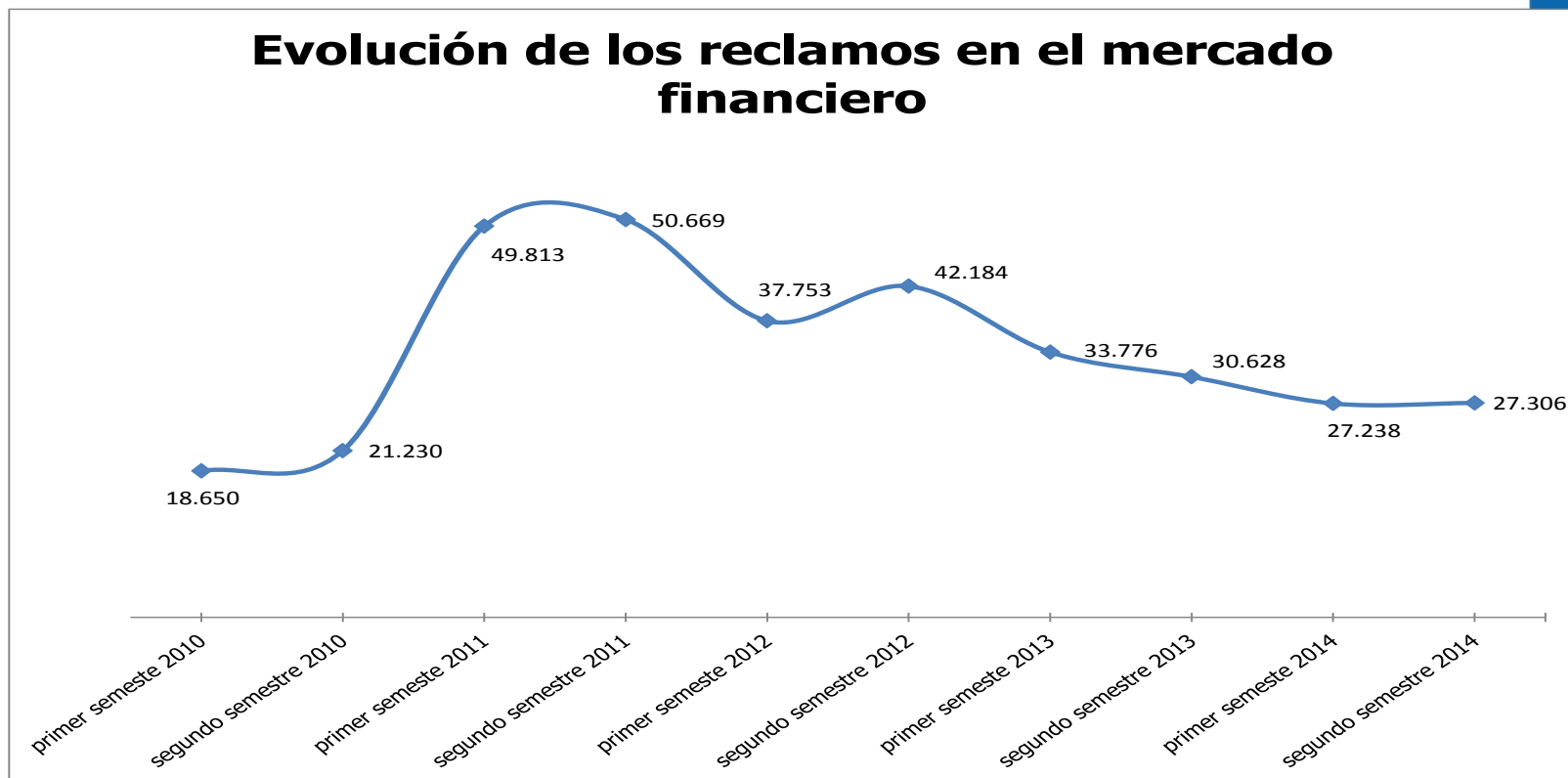
El presente informe se construyó sobre la base de los siguientes elementos:

- Análisis del comportamiento de los bancos durante el segundo semestre del año 2014, en función su comportamiento, tanto desde la perspectiva del número de reclamos como de su respuesta.
- Análisis de las bases de datos que incorporan a proveedores registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos.
- Comparación del comportamiento de los proveedores entre el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre del 2014.
- Consideración de los reclamos cerrados, es decir, aquellos cuya gestión ha finalizado.
- Consideración en el análisis de comportamiento de proveedores, sólo aquellos reclamos categorizados como: *Proveedor Acoge*, *Proveedor No Acoge* y *Proveedor No Responde*.



Mercado Financiero

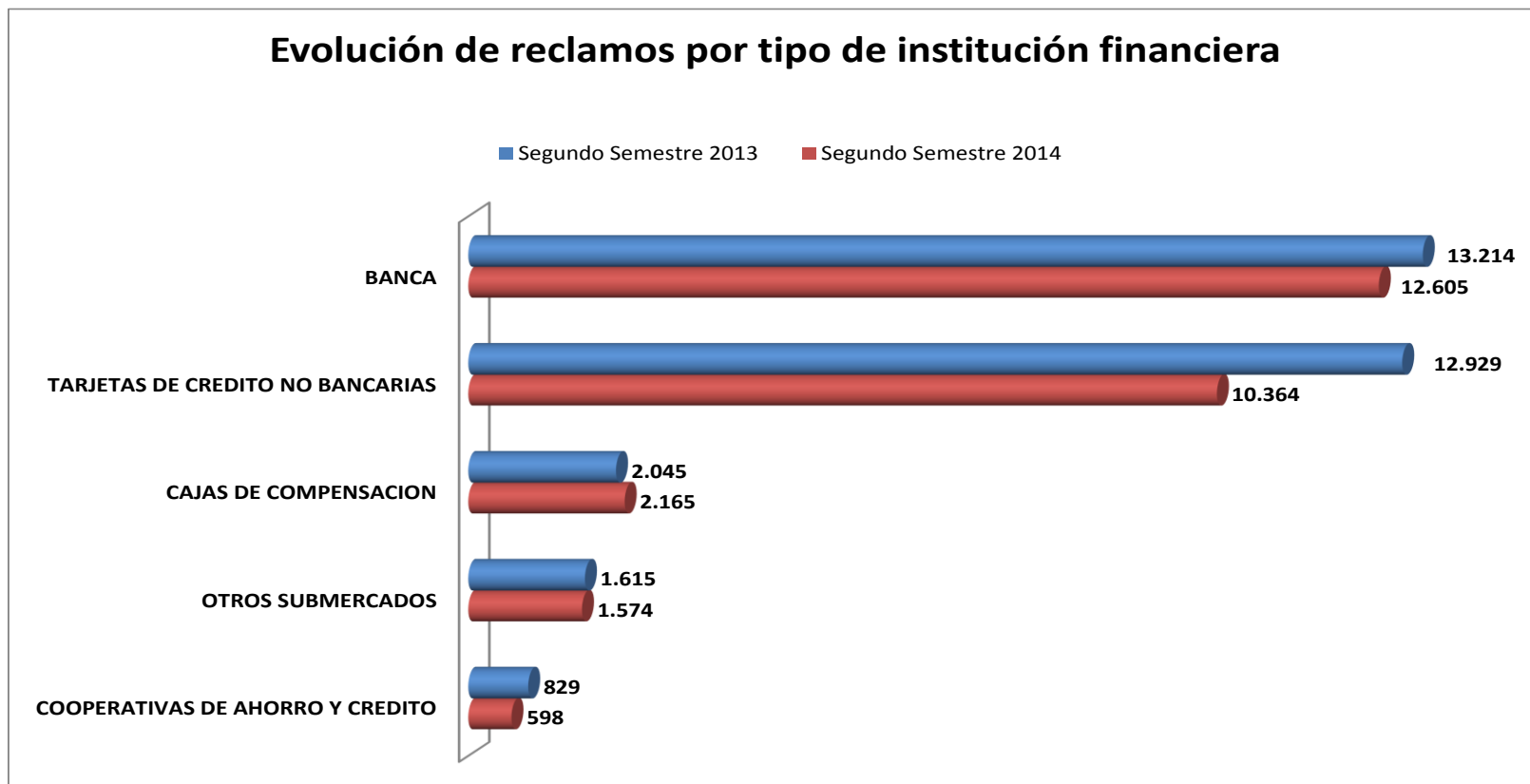
4. Volumen de reclamos en el Mercado Financiero



De acuerdo a la clasificación de los reclamos por parte de Sernac, el Mercado Financiero incluye los siguientes sub-mercados: Banca, Tarjetas de Créditos No Bancarias, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Otros sub-mercados (empresas de cobranza, de crédito automotriz, etc.)

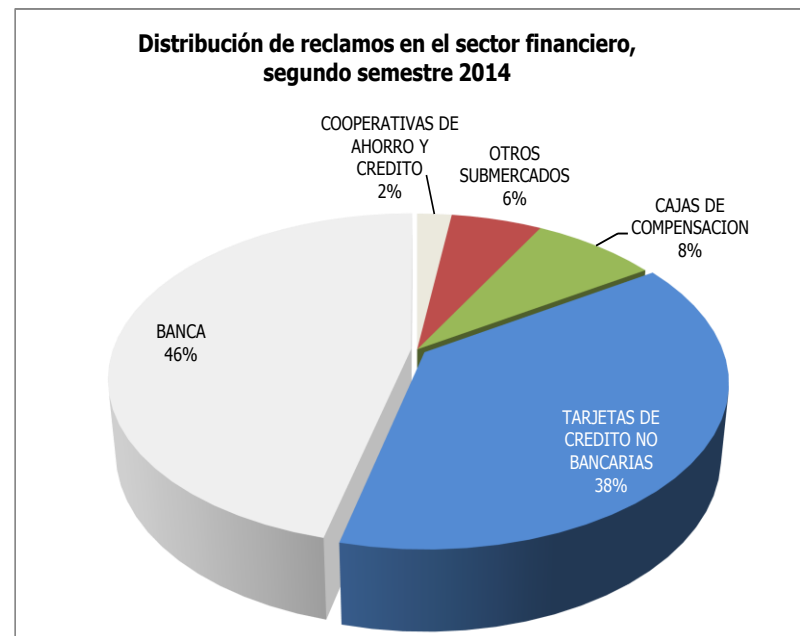
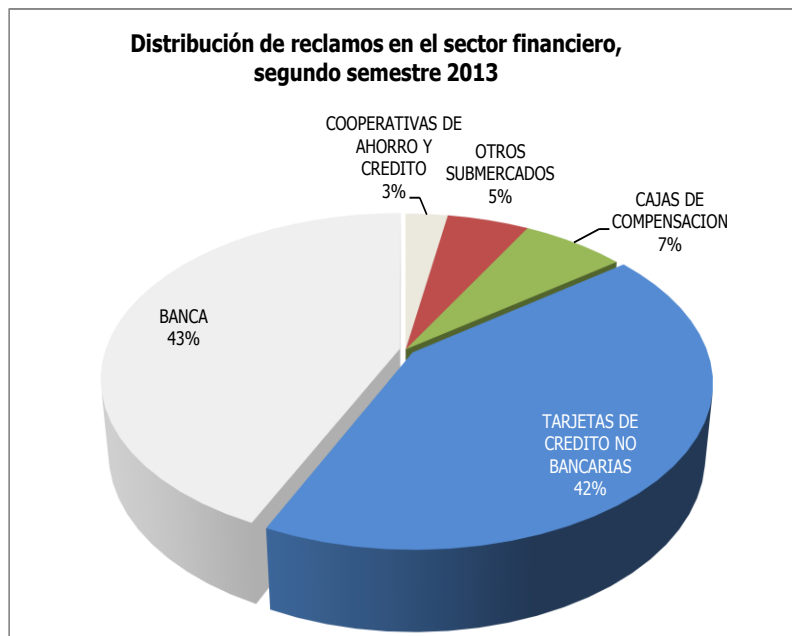
Durante el primer semestre del 2010, se registraron 18.650 reclamos en el mercado financiero. Este número aumentó a 49.813 reclamos en el primer semestre del año 2011, debido principalmente a reclamos por repactaciones unilaterales por el caso La Polar. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos registrados, llegando a 27.238 durante el primer semestre del año 2014. En el segundo semestre de 2014 se observa un leve aumento en el número de reclamos en el mercado financiero con respecto al primer semestre del mismo año.

4.1 Evolución de reclamos en el Mercado Financiero (Comparación segundo semestre 2013- segundo semestre 2014)



Entre el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre de 2014, la cantidad de reclamos en contra de los distintos sub-mercados financieros disminuyó, a excepción del sub-mercado de las Cajas de Compensación. El descenso relativo de los Bancos correspondió a un 4,6%, el de las Tarjetas de Crédito no Bancarias a un 19,8% y el de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de un 27,9%. Por el contrario, en el sub-mercado de las Cajas de Compensación, el aumento en los reclamos fue de un 5,9%.

4.2 Distribución de reclamos en el mercado financiero, según sub-mercado (segundo semestre 2013 – segundo semestre 2014)



Durante el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre de 2014, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, representando un 43% y un 46% del total respectivamente. A este sub-mercado le sigue el de las tarjetas de crédito no bancarias, que concentraron un 42% de los reclamos el segundo semestre de 2013 y un 38% el segundo semestre de 2014.

4.3 Distribución de reclamos financieros por regiones

REGIÓN	Período	
	Segundo semestre 2013	Segundo semestre 2014
REGIÓN METROPOLITANA	45,6%	47,8%
REGIÓN VALPARAÍSO	10,8%	10,4%
REGIÓN DEL BÍO BÍO	8,2%	8,6%
REGIÓN COQUIMBO	4,5%	4,9%
REGIÓN DEL MAULE	4,1%	3,7%
REGIÓN DE LOS LAGOS	4,5%	4,2%
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	4,4%	3,8%
REGIÓN ANTOFAGASTA	4,2%	3,6%
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	3,3%	2,8%
REGIÓN TARAPACÁ	2,1%	2,5%
REGIÓN ATACAMA	2,4%	2,5%
REGIÓN DE LOS RÍOS	2,1%	1,9%
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA	2,0%	1,6%
REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1,1%	1,0%
REGIÓN AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,7%	0,8%

Al desglosar el número total de reclamos financieros, de acuerdo a la región del consumidor, se aprecia que el mayor volumen de reclamos es ingresado por consumidores de las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Bío , tanto en el segundo semestre de 2013 como del 2014.



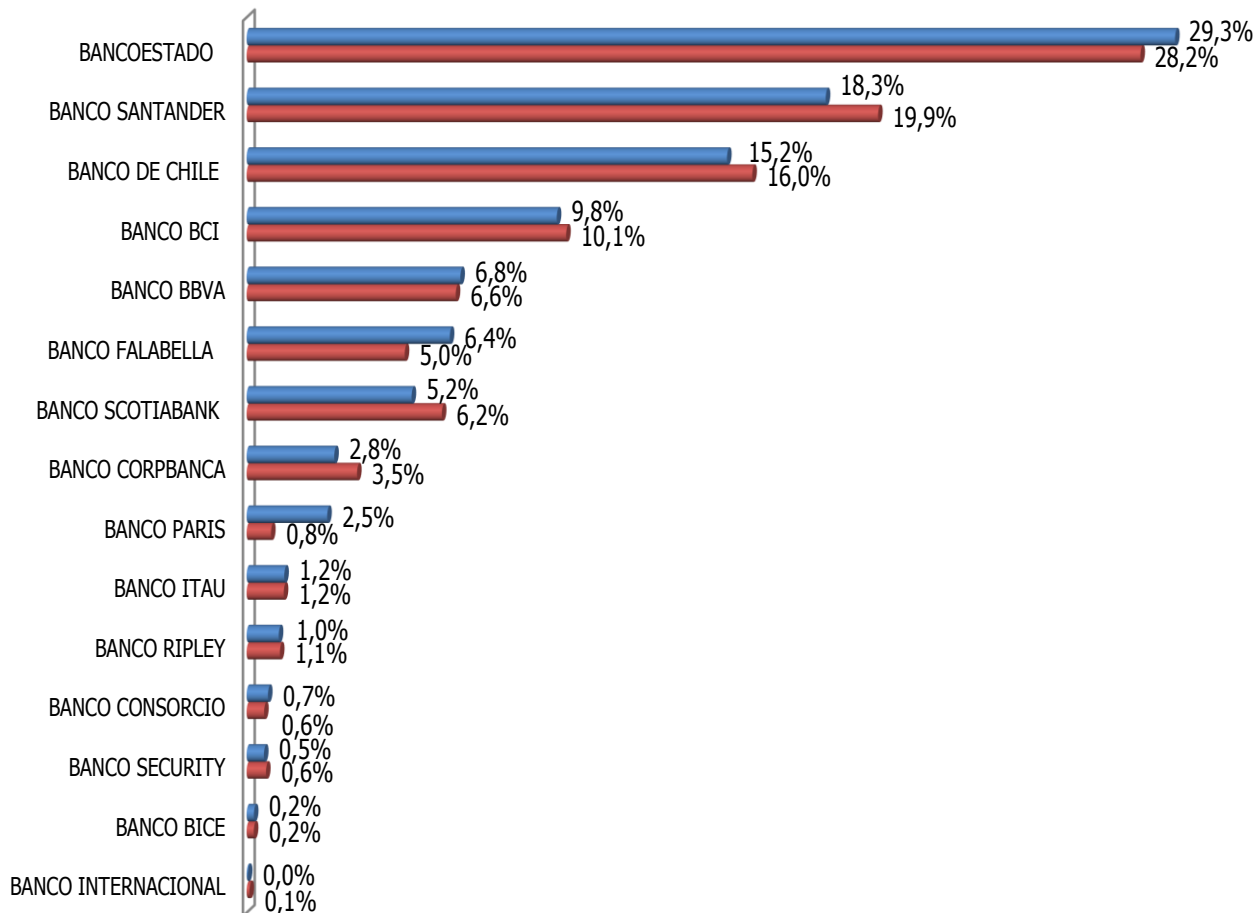
Sub-mercado: Banca

5. Entidades bancarias: participación en el total de reclamos

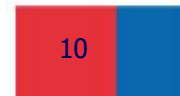


Participación de reclamos en la banca

■ Segundo semestre 2014 ■ Segundo semestre 2013



En cuanto a la participación de reclamos en la banca, éstos se concentran principalmente en tres bancos: BancoEstado, Banco Santander y Banco de Chile, en ambos períodos. El segundo semestre de 2014 estos tres bancos concentraron el 62,8% de los reclamos.



6. Motivos de reclamos de los consumidores contra la Banca

En el contexto de los consumidores de productos financieros, y desde el punto de vista de las motivaciones que tienen para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, SEGUNDO SEMESTRE 2014	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	14%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	13%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	9%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	7%
NO RECONOCE DEUDA	3%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	3%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	2%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	2%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	2%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2%
DUPLICIDAD DE COBROS	2%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	2%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2%
OTROS	27%

Nota: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «cobro de seguros no contratados», «negativa injustificada a otorgar crédito», «no informa costo total de los servicios», etc.

7. Ranking de reclamos sub-mercado Bancario

La fórmula de cálculo para la determinación del valor o nota del ranking tiene dos componentes.

En primer lugar se considera la **tasa de reclamos asociados a productos de deuda del proveedor** (TR), la que a su vez es asimilada a una nota con escala de 1 a 7.

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta «proveedor acoge» a dichos reclamos** (TRPA), la cual también es asimilada a la misma escala.

Posteriormente, ambas notas son ponderadas, asignándose a la primera un 40% y a la segunda un 60%.

Se asigna mayor porcentaje a la **tasa de respuesta «proveedor acoge»**, pues la idea es reflejar la importancia que tiene para Sernac que las instituciones financieras se hagan cargo positivamente de los requerimientos de los consumidores una vez que éstos se presentan. Así, se valora especialmente a aquellos proveedores que se esfuerzan en gestionar y dar respuesta favorable a dichos requerimientos.

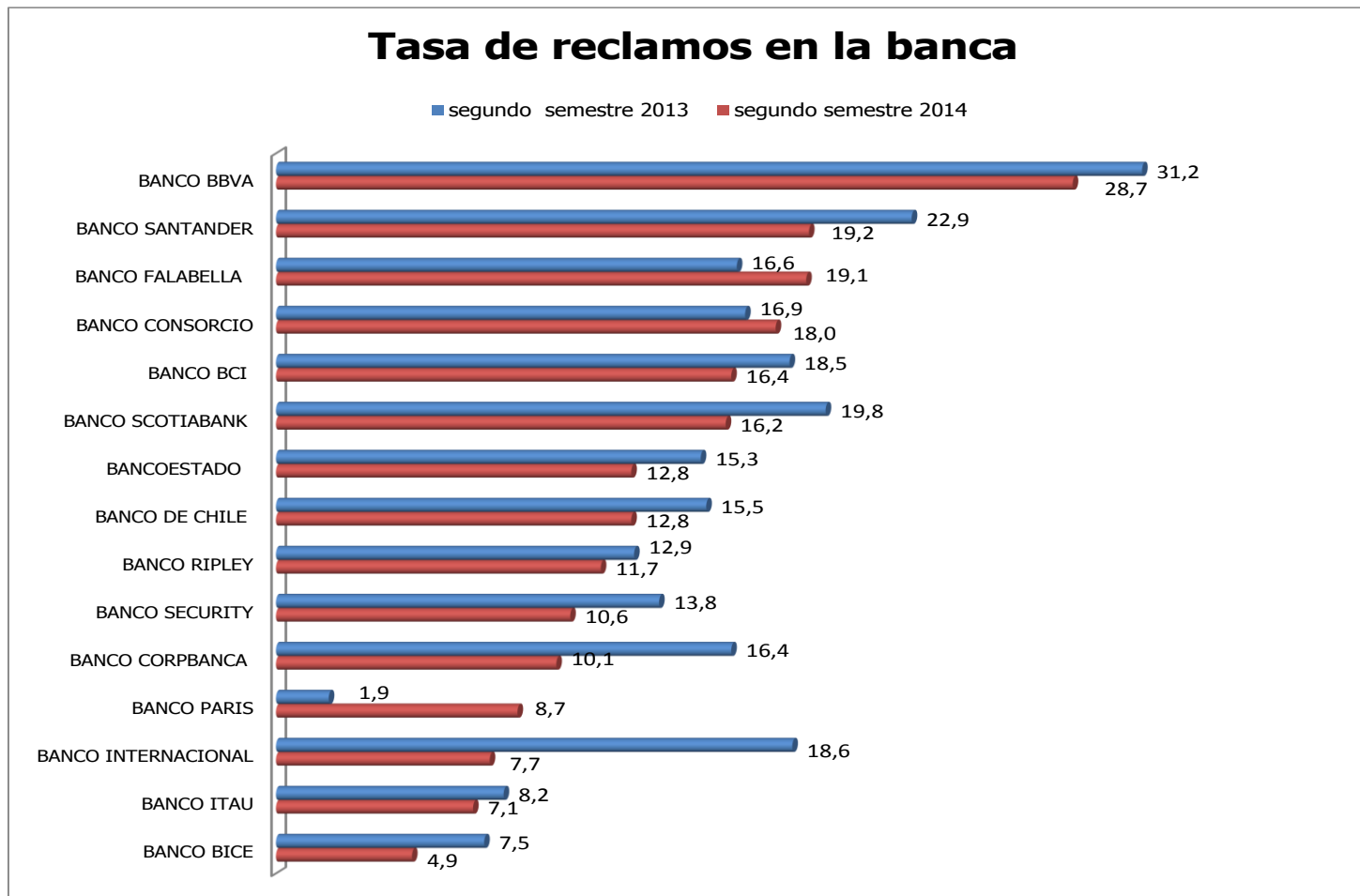
7.1 Tasa de Reclamos (TR)

Tasa de Reclamos: Es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda** que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores.

Consideraciones

- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un determinado banco por el número de deudores de dicho banco, multiplicado por 10.000.
- El estado en el cual se encuentran los reclamos es cerrado, es decir, se ha dado por finalizada la gestión respectiva.
- En el número de reclamos del período se consideran solamente reclamos relacionados a productos de deuda (ver tabla de categorías consideradas en el Anexo N°3). No se toman en cuenta por lo tanto los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas, pagos automáticos y tarjetas de débito.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en el Sistema SernacFacilita.
- El denominador utilizado es el «*número de deudores*», que se obtiene del reporte "Número de Deudores y Montos de sus Obligaciones (nueva versión)" de la SBIF, reporte de los meses de diciembre de 2013 y diciembre de 2014. Ver anexo N° 4.

7.1.1 Comparación segundo semestre 2013 – segundo semestre 2014 de Tasa de Reclamos



En el segundo semestre de 2014 la mayor tasa la presentó BBVA, con 28,7 reclamos en este período por cada 10.000 deudores. En cambio, la menor tasa se observó en Banco BICE con 4,9 reclamos por cada 10.000 deudores durante el mismo período.

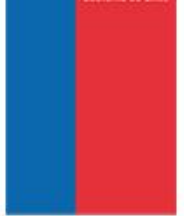
7.1.2 Resultado Tasa de Reclamos (TR) 2do semestre 2014

Tasa Reclamos de instituciones bancarias:

Tasa de Reclamos (TR) segundo semestre 2014		
Institución	Número de reclamos por cada 10.000 deudores	Notas
Bice	4,9	6,0
Itaú	7,1	5,5
Internacional	7,7	5,0
Paris	8,7	5,0
Corpbanca	10,1	4,5
Security	10,6	4,5
Ripley	11,7	4,5
Bancoestado	12,8	4,0
Chile	12,8	4,0
Scotiabank	16,2	3,5
Bci	16,4	3,5
Consortio	18,0	3,0
Falabella	19,1	3,0
Santander	19,2	3,0
BBVA	28,7	1,0
Promedio	13,6	4,0

Para el primer semestre de 2014 la institución con la nota más baja es BBVA. Por otro lado, Banco BICE es la institución bancaria con mejor nota.

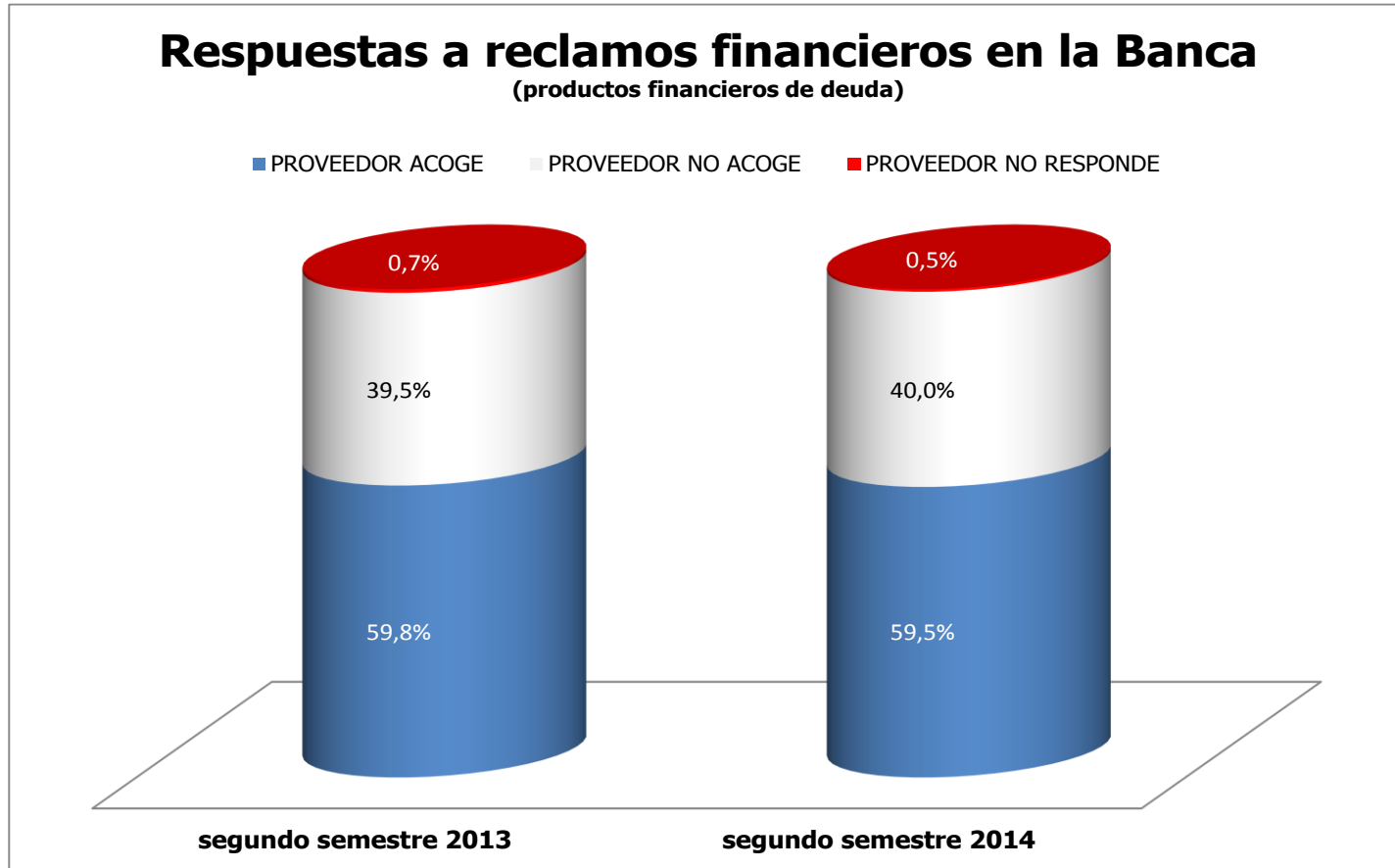
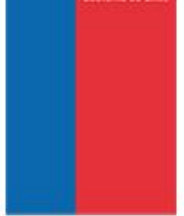
La nota promedio de la industria corresponde a un **4,0**.



7.2 Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA)

- **Tasa de Respuesta Proveedor Acoge:** Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con respuesta «proveedor acoge» por parte del proveedor en el sistema SernacFacilita, en relación al total de reclamos asociados a productos de deuda contra dicho proveedor.
- **«Proveedor acoge»** es una causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto del reclamo 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.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un banco determinado, clasificados como «proveedor acoge» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos asociados a productos de deuda de dicho banco, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: Derivados a otras Instituciones Públicas, Proveedor Informa Caso no Procede, Antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y Colectivos.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en el Sistema SernacFacilita.
- Para el cálculo de este indicador, en el número de reclamos clasificados como Proveedor Acoge, se consideran solamente reclamos relacionados a productos asociados a deuda (ver tabla de categorías consideradas en Anexo N° 3). No se consideran por lo tanto los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas, pagos automáticos y tarjetas de debito.

7.2.1 Comportamiento de respuesta a reclamos en sub-mercado bancario

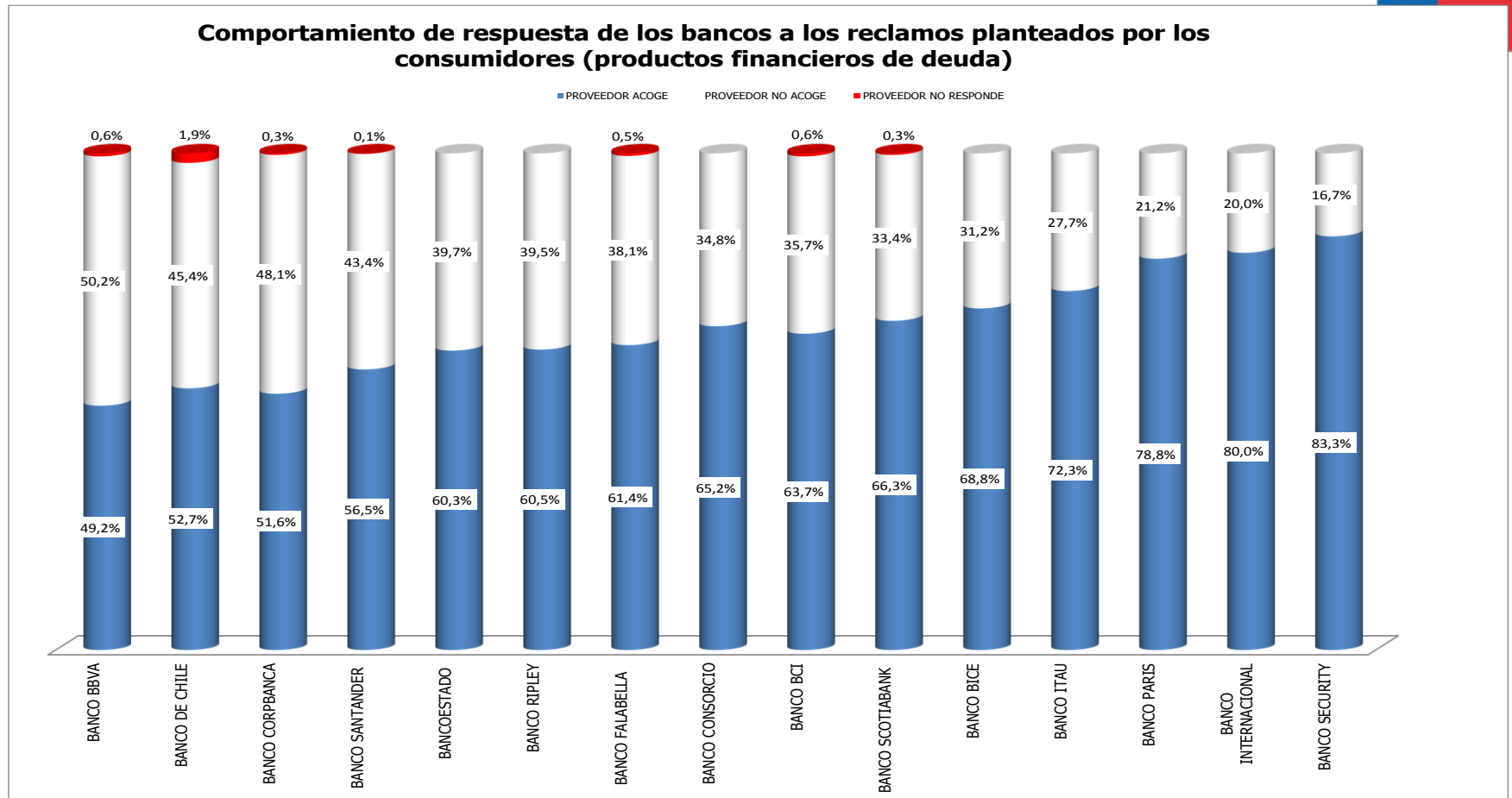


Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores asociados a productos de deuda en el sub-mercado bancario, se destaca el leve aumento de la respuesta «proveedor no acoge», de un 39,5% el segundo semestre de 2013, a un 40% el primer semestre de 2014.

Asimismo, se constata una baja de la categoría «proveedor acoge», de 59,8% el segundo semestre de 2013, a 59,5% el segundo semestre de 2014.

En este sub-mercado financiero, el segundo semestre de 2014, el «proveedor no responde» es de tan sólo un 0,5%, valor inferior al promedio del mercado financiero en su conjunto, que alcanza un 1,4% en el mismo período.

7.2.2 Niveles de respuesta por proveedor, segundo semestre 2014.



En cuanto a las respuestas positivas entregada por la banca durante el segundo semestre de 2014, destaca Banco Security, con un 83,3%. Por el contrario, el menor porcentaje de respuestas positivas para el mismo año lo presentó Banco BBVA, con un 49,2%.

Además se observa un bajo porcentaje de <<Proveedor no Responde>> en el sub-mercado de la banca, donde el 53% de los proveedores responde el 100% de los reclamos en el segundo semestre de 2014, y un 93% de ellos posee un porcentaje de <<Proveedor no Responde>> inferior al 2%.

7.2.3 Resultado Tasa Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) segundo semestre 2014

Tasa Respuesta de Proveedor Acoge (TRPA) segundo semestre 2014		
Institución	Tasa	Notas
Security	83,33	5,5
Internacional	80,00	5,5
París	78,84	5,0
Itaú	72,34	5,0
Bice	68,75	4,5
Bci	68,75	4,5
Scotiabank	66,28	4,5
Consortio	65,15	4,5
Falabella	61,43	4,0
Ripley	60,48	4,0
Bancoestado	60,26	4,0
Santander	56,54	3,5
Chile	52,67	3,5
Corpbanca	51,56	3,5
BBVA	49,20	3,0
Promedio	65	4,3

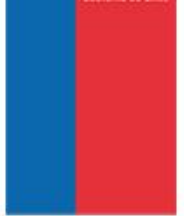
Los bancos que tienen un mejor desempeño en este aspecto son Banco Security y Banco Internacional, con nota 5,5. En la situación opuesta se encuentra el Banco BBVA, con nota 3,0.

La nota promedio de los proveedores en este aspecto es un **4,3**.

8. RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014 EN INSTITUCIONES BANCARIAS

Ranking de Reclamos	
Banco	Notas
Internacional	5,3
Itaú	5,2
Security	5,1
Bice	5,1
Paris	5,0
Ripley	4,2
Bci	4,1
Scotiabank	4,1
Bancoestado	4,0
Corpbanca	3,9
Consorcio	3,9
Chile	3,7
Falabella	3,6
Santander	3,3
BBVA	2,2
Nota Promedio	4,2

- La nota promedio de las instituciones bancarias corresponde a 4,2 .
- La mejor ubicación en el Ranking corresponde a Banco Internacional, con nota 5,3.
- La nota más baja la obtuvo Banco BBVA, con un 2,2.



9. Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida a partir del Ranking de Reclamos Financieros segundo semestre de 2014, se puede concluir lo siguiente:

- El 60% de las instituciones bancarias (9 bancos) evaluadas en este Ranking, posee nota superior o igual a 4,0.
- El 40% de las instituciones bancarias (6 bancos) evaluadas en el Ranking Sernac, posee nota inferior a 4,0.
- Existen 5 instituciones bancarias evaluadas con nota igual o superior a 5,0.
- La Banca en su conjunto obtiene una nota promedio igual o superior 4, tanto para el segundo semestre de 2013 como para el segundo semestre de 2014.

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Anexo N° 1. Definiciones

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.

Anexo N°2. Ponderadores Ranking Sernac

Uno de los objetivos del Ranking Sernac consiste en representar el comportamiento de los proveedores financieros respecto de los requerimientos de los consumidores en sus relaciones de consumo, de una manera que sea fácilmente comprensible por parte de los consumidores. Para lograr lo anterior se propone una fórmula que da origen a la nota final, en base a la suma de las dos variables ponderadas en distintos porcentajes, respecto a la información que se obtiene de las bases de datos de este Servicio.

La **Tasa de Reclamos (TR)**, refleja el comportamiento que tienen los proveedores, midiendo la cantidad de reclamos recibidos, asociados a productos de deuda, en relación a la cantidad de deudores.

La **Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA)**, es el indicador que mide la forma cómo las empresas se hacen cargo de los reclamos anteriormente citados, en base a la variable de respuesta "Proveedor Acoge" contenida en bases de datos de Sernac.

En la asignación de los ponderadores (40% y 60% respectivamente), que conforman la fórmula de cálculo de la nota final del Ranking, se ha considerado que la TR encuentra una ponderación menor en relación a la TRPA. Detrás de esto se encuentra la idea de incentivar al mercado a que se haga cargo de los requerimientos de los consumidores, entregando un mayor valor a aquellos que se esfuerzan en gestionar y dar respuesta favorable a las solicitudes de los consumidores. Lo anterior busca resaltar el valor que tiene para el consumidor que los proveedores tengan una actitud receptiva respecto de los reclamos que se tramitan a través de Sernac.

Anexo N°3. Listado de categorías de reclamos consideradas en TR y TRPA

LOS ÍTEMES DE RECLAMOS CONSIDERADOS FUERON LOS SIGUIENTES, SEGÚN CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA SERNACFACILITA
AVANCES EN EFECTIVO
COBRANZA EXTRAJUDICIAL
CREDITO AUTOMOTRIZ
CREDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO
CREDITO EDUCACIONAL CORFO
CREDITOS DE CONSUMO
CREDITOS HIPOTECARIOS
LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE
LINEA DE SOBREGIRO
TARJETA DE CREDITO

Anexo N°4. Número de deudores del sistema bancario

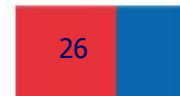


DEFINICIONES

NUMERO DE DEUDORES DEL SISTEMA BANCARIO

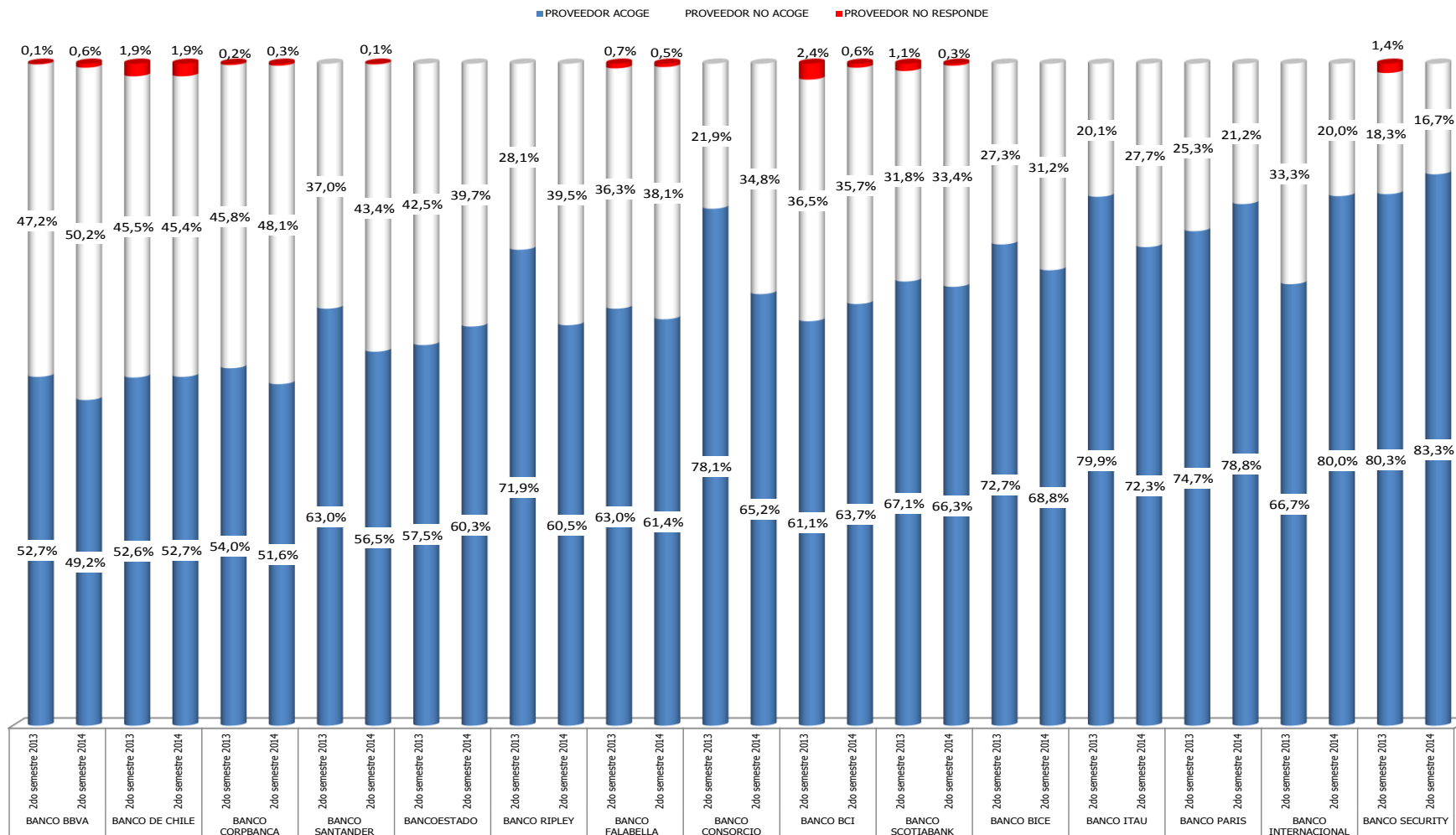
Instituciones financieras incluidas	Bancos Fiscalizados por la SBIF
Base de datos	Archivo C11, registros 1 y 2 del Manual de Sistemas de Información: <i>Colocaciones, créditos contingentes, provisiones y castigos</i>
Número de deudores	Cada clasificación presenta el número neto (único rut) de deudores según sea la agrupación que se presenta, por lo que el total referido al número de deudores no corresponde a la suma de los distintos estados de la deuda en las distintas instituciones. Por ejemplo, un deudor que presenta deuda en más de una institución bancaria será considerado como único en el total del sistema bancario.
Fecha de los Informes publicados por la SBIF, los cuales se utilizaron para la elaboración del presente informe.	Diciembre de 2013, publicado el 05-03-2014 Diciembre de 2014, publicado el 04-03-2015

Fuente : SBIF



Anexo N°5. Comparación niveles de respuesta por proveedor, segundo semestre 2013 - segundo semestre 2014

Comportamiento de respuesta de los bancos a los reclamos planteados por los consumidores (productos financieros de deuda)

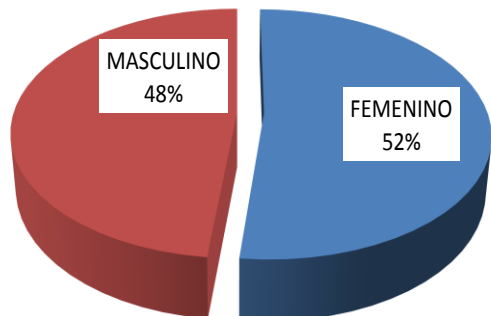


Anexo N°6.

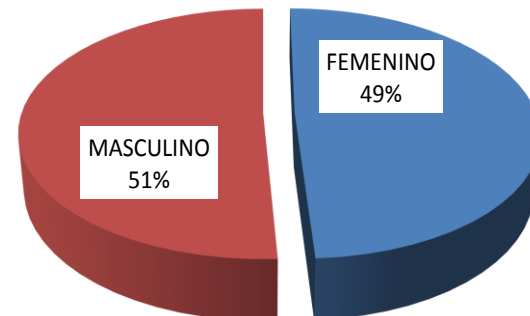
Distribución de reclamos por género en el mercado financiero



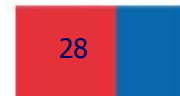
Reclamos por género en el sector financiero, segundo semestre 2013



Reclamos por género en el sector financiero, segundo semestre 2014

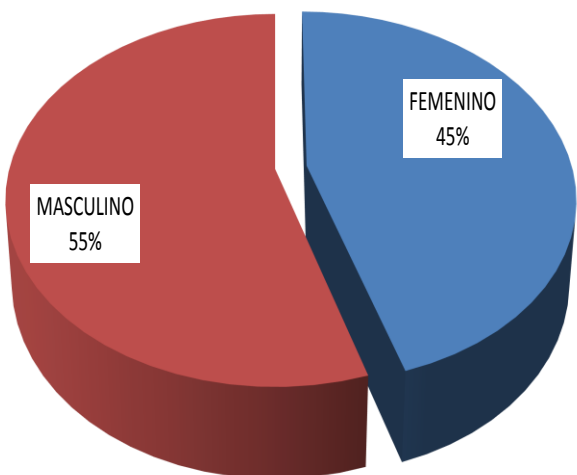


En términos de porcentajes, el segundo semestre de 2013 la participación en los reclamos del género femenino en el mercado financiero fue levemente mayor al género masculino, en cambio en el segundo semestre de 2014, la participación en los reclamos del género masculino en el mercado financiero fue mayor.

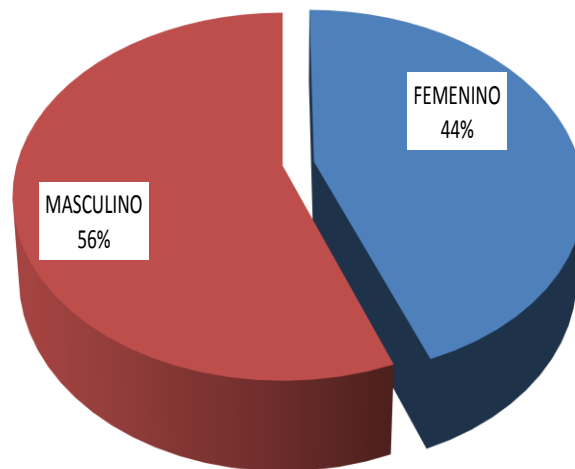


Distribución de reclamos por género en la banca

Reclamos por género en la banca, segundo semestre 2013



Reclamos por género en la banca, segundo semestre 2014

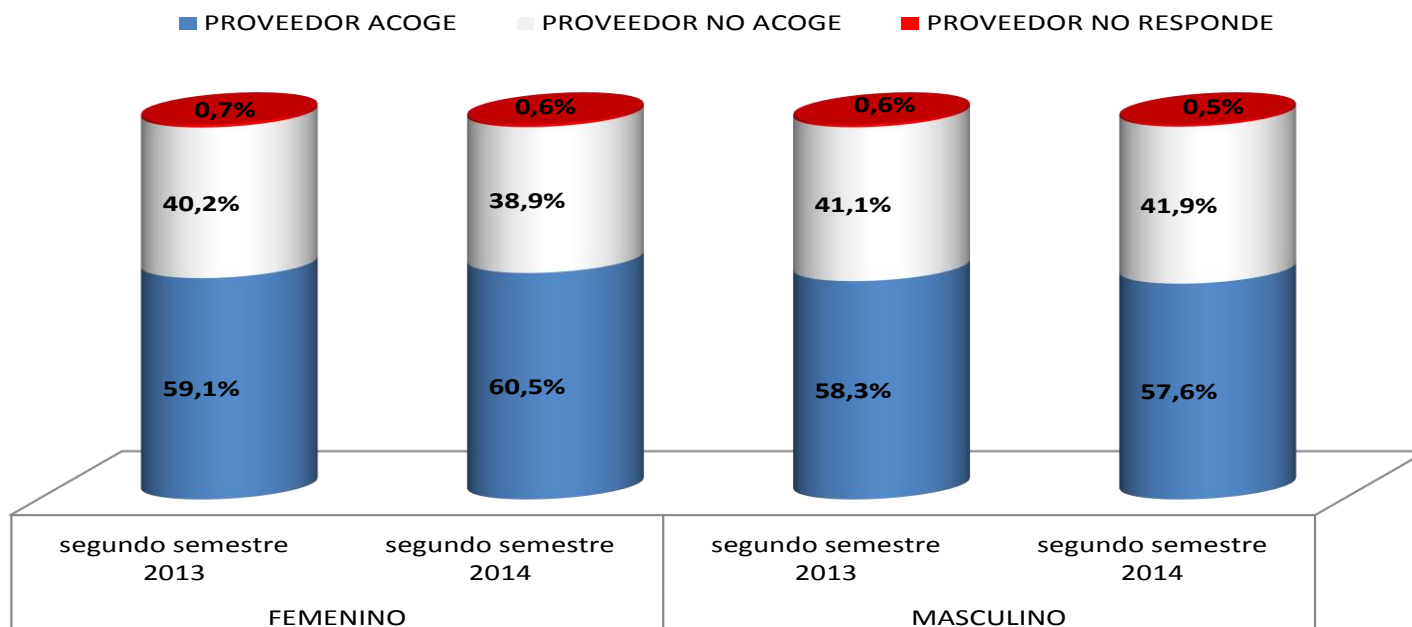


En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución de los reclamos en la banca presentan una participación mayor del género masculino. La distribución no varía al comparar el primer semestre de 2013 y el primer semestre de 2014.

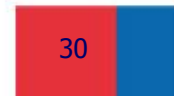
Comportamiento de respuesta a reclamos en sub-mercado bancario por género.



Respuestas a reclamos financieros en la Banca por género



Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores por género en el sub-mercado bancario, se puede apreciar un mejor comportamiento de los proveedores financieros en las respuesta al género femenino que al masculino. Esto se puede ver al comparar el «proveedor acoge» que tiene un mayor porcentaje de respuesta positiva en el género femenino que en relación al género masculino en ambos períodos, en el «proveedor no acoge» que posee un menor porcentaje de respuesta negativa en el género femenino tanto en el segundo semestre de 2013 como del 2014. En el caso de la no repuesta a los consumidores en ambos géneros, tanto para el segundo semestre de 2013 y 20134, el porcentaje de «proveedor no responde» es bajo el 1%.



Anexo N°7.

Variación Ranking segundo semestre 2013 – segundo semestre 2014



Banco	Nota Ranking		Posición		Variación Posición
	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2013	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2013	
Internacional	5,3	3,9	1	7	↑
Itaú	5,2	5,3	2	2	=
Bice	5,1	5,0	3	3	=
Security	5,1	4,9	3	4	↑
Paris	5,0	5,6	5	1	↓
Ripley	4,2	4,3	6	6	=
Bci	4,1	3,6	7	10	↑
Scotiabank	4,1	3,7	7	9	↑
Bancoestado	4,0	3,5	9	11	↑
Corpbanca	3,9	3,5	10	11	↑
Consortio	3,9	4,4	10	5	↓
Chile	3,7	3,2	12	13	↑
Falabella	3,6	3,8	13	8	↓
Santander	3,3	3,2	14	13	↓
BBVA	2,2	2,5	15	15	=
Nota Promedio	4,2	4,0			



Anexo N°8. Registro de notas Banca.

Banco	primer semestre 2013	segundo semestre 2013	primer semestre 2014	segundo semestre 2014
Paris	5,1	5,6	5,6	5,0
Itaú	5,1	5,3	4,9	5,2
Bice	4,7	5,0	4,7	5,1
Security	4,3	4,9	3,9	5,1
Ripley	4,5	4,3	4,2	4,2
Internacional	4,2	3,9	2,4	5,3
Consortio	3,9	4,4	3,4	3,9
Bci	3,5	3,6	3,8	4,1
Falabella	3,4	3,8	3,8	3,6
Corpbanca	3,3	3,5	3,7	3,9
Bancoestado	3,2	3,5	3,5	4,0
Scotiabank	2,7	3,7	3,6	4,1
Chile	3,0	3,2	3,2	3,7
Santander	2,8	3,2	3,4	3,3
BBVA	2,8	2,5	2,7	2,2
Promedio	3,8	4,0	3,8	4,2
Promedio Ponderado	3,3	3,7	3,7	3,9

El promedio ponderado considera el número de deudores de cada banco para definir su participación relativa.