

Ranking Mercado Financiero

Sub- Mercado Bancario

Primer semestre 2017 / Primer semestre 2018

Ranking Financiero: Banca

Justificación

Generar cambios de conducta de las entidades financieras que favorezcan una mayor competencia entre las empresas y una mejor atención para sus clientes.

Objetivos

- ✓ Identificar el volumen de reclamos ingresados en contra de la industria, los submercados financieros, y particularmente las instituciones bancarias.
- ✓ Describir el comportamiento (respuesta) de los bancos ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades bancarias.
- ✓ Ordenar a las entidades bancarias en función de los reclamos de los consumidores.

Metodología

Tasa de Reclamos (TR)

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

Se calcula dividiendo el número de reclamos de productos de deuda de un determinado banco (durante un semestre) por el número de deudores de la entidad (en el último mes del semestre de análisis), multiplicado por 10.000.

$$TR_{i,m} = \left[\frac{NRD_{i,m}}{ND_{i,n}} \right] * 10.000$$

$TR_{i,m}$:	tasa de reclamos de la institución i en el semestre m .
$NRD_{i,m}$:	número de reclamos de deuda de la institución i en el semestre m .
$ND_{i,n}$:	número de deudores de la institución i en el mes n .
m :	semestre de análisis.
n :	último mes del semestre de análisis.

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

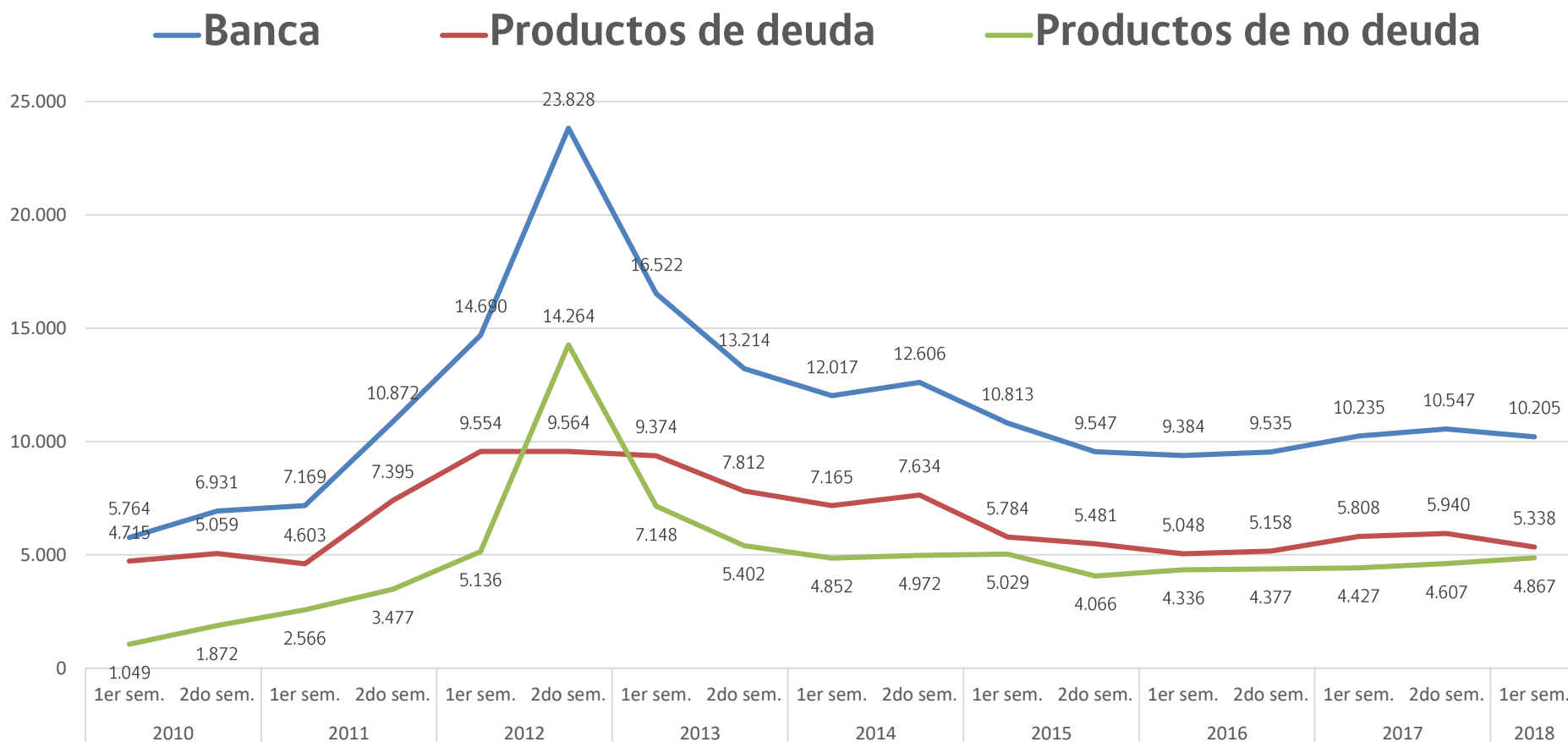
Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con cierre de "respuesta desfavorable", sobre aquellos reclamos de deuda con cierre de "acoge", "no acoge", y "no responde".

Se calcula dividiendo el número de reclamos de productos de deuda de un banco con cierre "no acoge" y "no responde", por el número de reclamos que la misma entidad "acoge", "no acoge", y "no responde" (durante el mismo semestre).

$$TRD_{i,m} = \left[\frac{NRDD_{i,m}}{\overline{NRD}_{i,m}} \right] * 100$$

$TRD_{i,m}$:	tasa de respuesta desfavorable de la institución i en el semestre m .
$NRDD_{i,m}$:	número de reclamos de deuda con respuesta desfavorable ("no acoge" y "no responde") de la institución i en el semestre m .
$\overline{NRD}_{i,m}$:	número de reclamos de deuda con respuesta "acoge", "no acoge", y "no responde", de la institución i en el semestre m .

Evolución de Reclamos contra la Banca



Los reclamos bancarios se pueden dividir en aquellos vinculados a deuda y no deuda. Esta distinción es relevante en el presente documento, dado que los indicadores que se identificarán en las páginas siguientes, estarán relacionados a los reclamos de productos/servicios de deuda.

A excepción del 2º semestre de 2012, los reclamos de productos relacionados a productos de deuda han sido superiores a los de no deuda, sin embargo en el último semestre existe una leve convergencia. Al 1º semestre de 2018, los reclamos relacionados a productos de deuda alcanzaron a **5.338**, en tanto que los vinculados a los de no deuda, ascendieron a **4.867**.

Reclamos productos de deuda: avance/súper avance en efectivo, cobranza extrajudicial, crédito desconocido de terceros, crédito automotriz, crédito aval del estado, crédito educacional Corfo y de Postgrado, crédito de consumo, hipotecario, línea de crédito, línea de sobregiro pactado, tarjeta de crédito, y leasing.

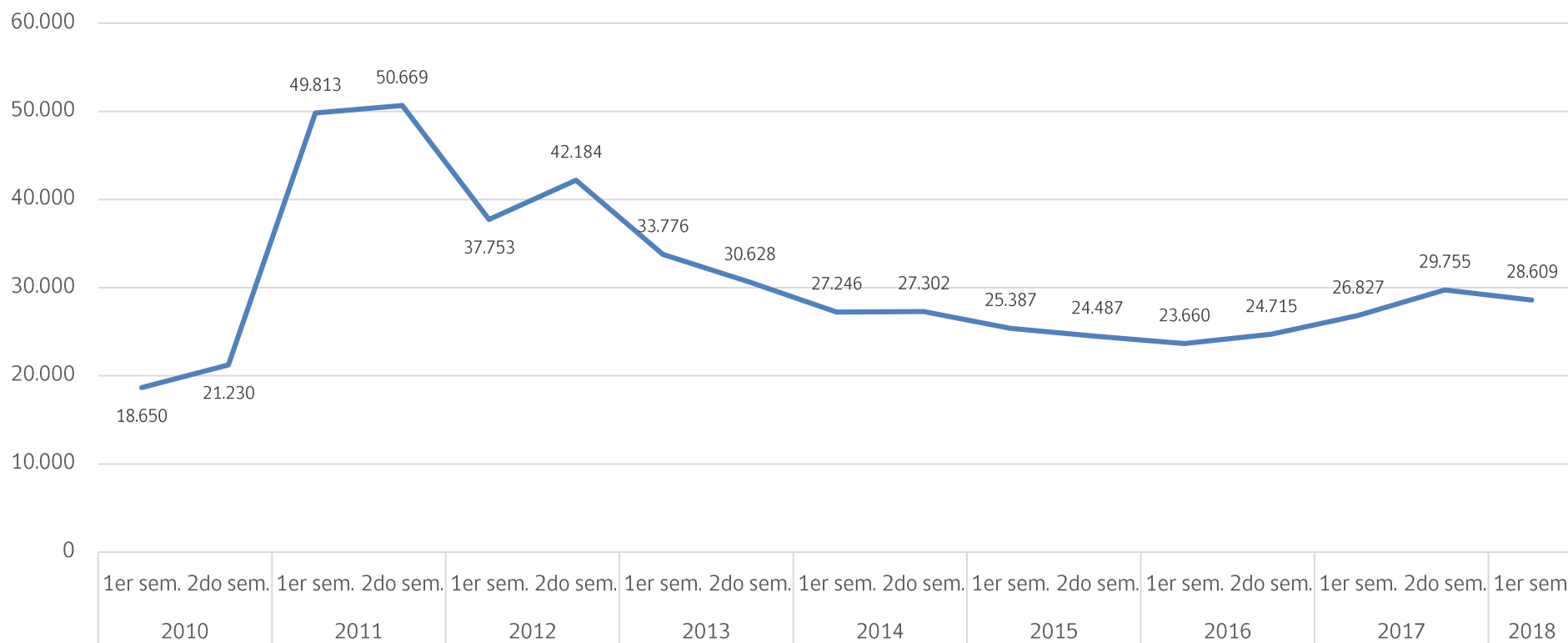
Reclamos no de deuda: Cuenta corriente, cuenta rut, cuenta vista/chequera electrónica, cajero automático, tarjeta de débito, cuenta de ahorro, pagos automáticos (PAT y PAC), depósitos a plazo, fondos mutuos, giros de dinero, compra y venta de acciones, cambio de moneda, seguros de cesantía/incapacidad laboral/desgravamen/de vida/salud/robo o fraude/incendio y sismo/ viaje/SOAP, entre otros.

Principales Resultados



Mercado Financiero

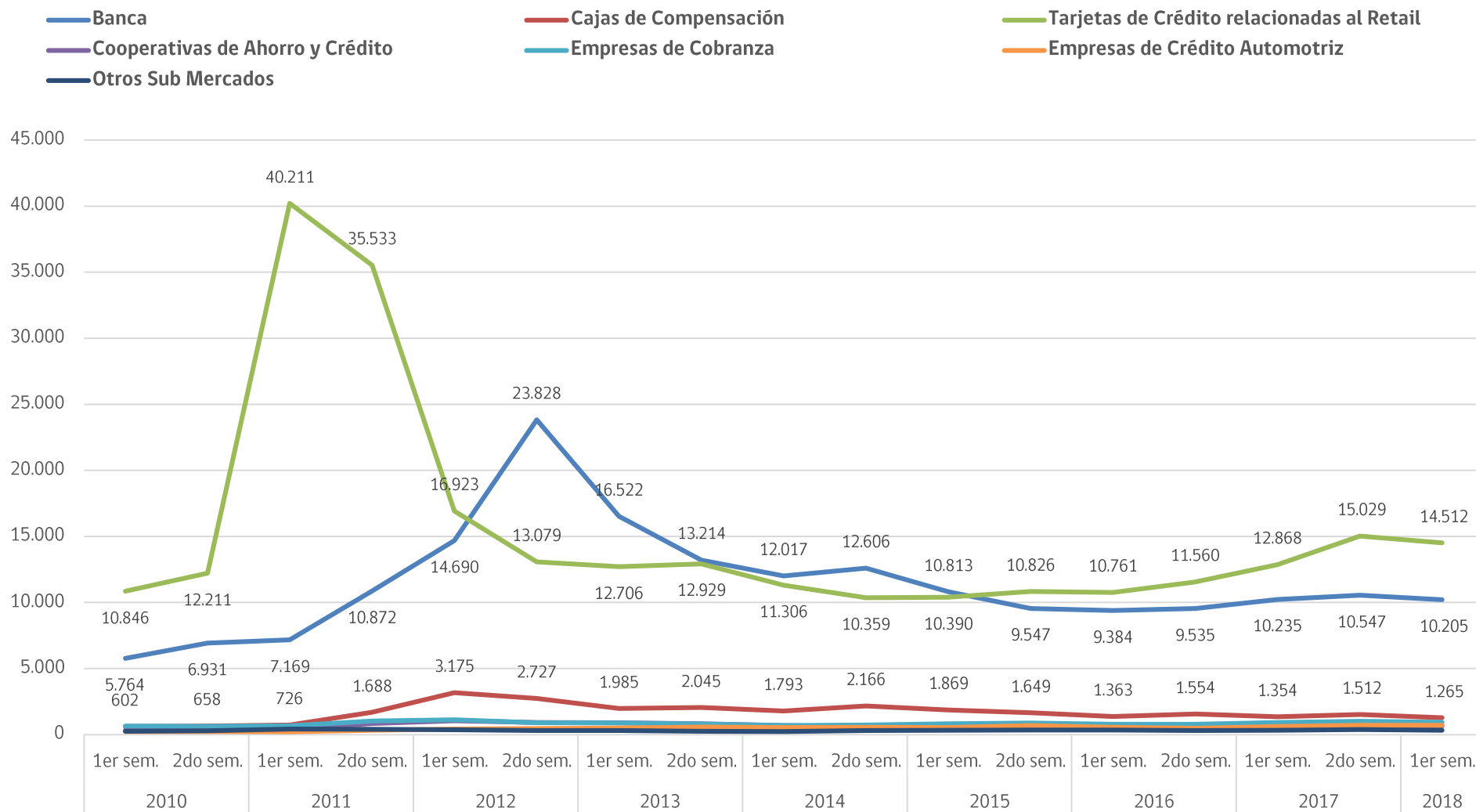
EVOLUCIÓN DE RECLAMOS



El peak de reclamos en el mercado financiero ocurre en el segundo semestre del año 2011, en donde se registran **50.669** reclamos. En los años siguientes, el número de reclamos tiende a bajar, llegando a **23.660** durante el primer semestre del año 2016. Esta tendencia a la baja se interrumpe a partir del segundo semestre del mismo año.

Finalmente, existe una disminución en el número de reclamos al observar el segundo semestre de 2017 y el primero de 2018, pasando de **29.755** a **28.609** reclamos.

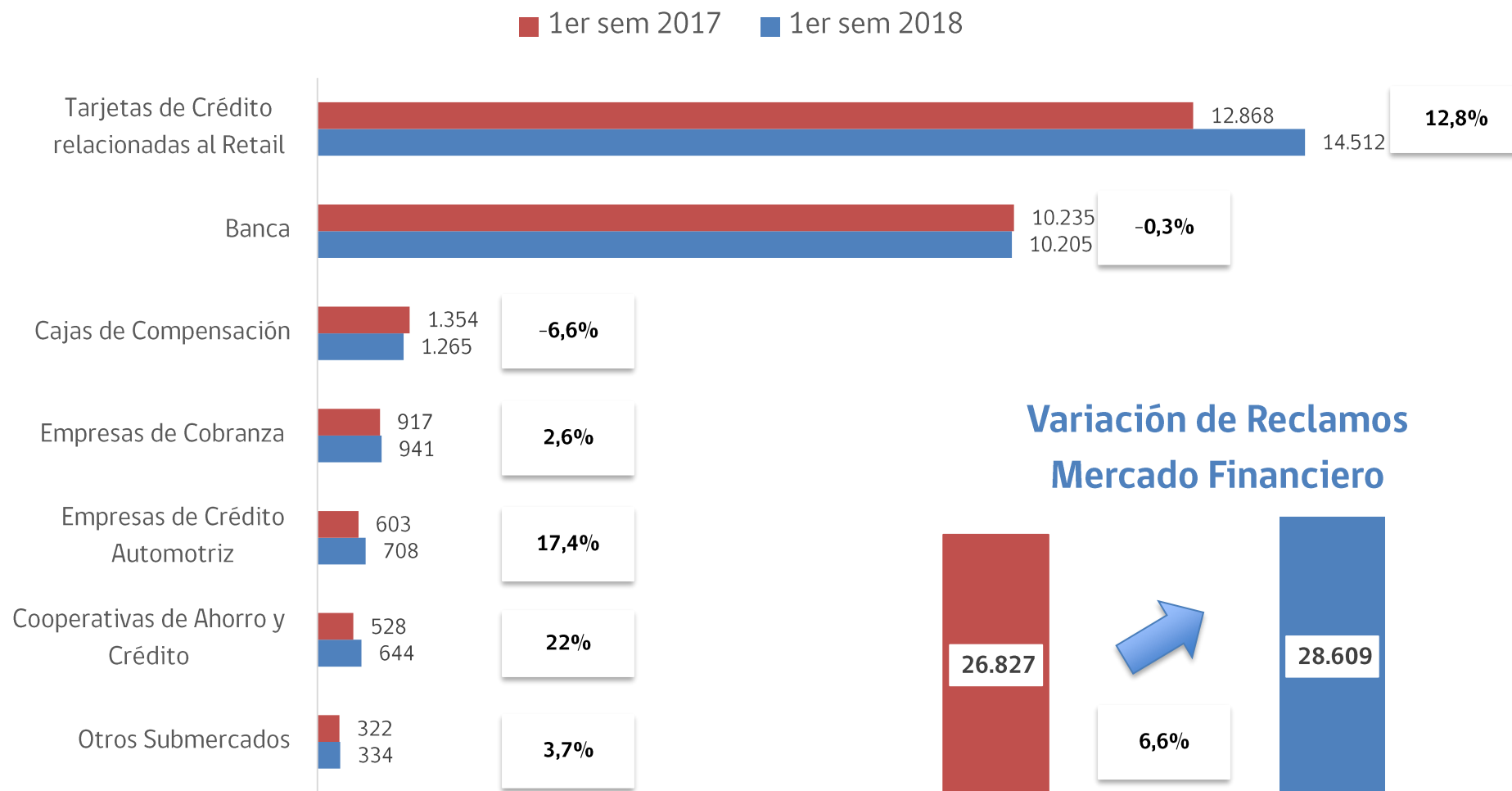
Sub Mercados Financieros EVOLUCIÓN DE RECLAMOS



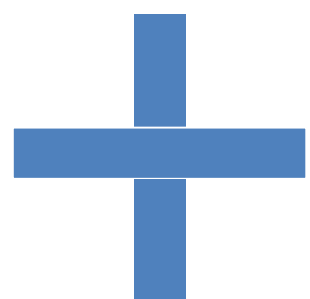
Peak reclamos Tarjetas de crédito relacionadas al retail: 40.211 el 1º semestre de 2011 (Hito: caso La Polar).

Peak reclamos Banca: 23.828 el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile, falla sistema de pago en Banco Santander y clonación masiva en tarjetas de crédito bancarias).








Variación de Reclamos por Sub mercados Financieros



La Banca y las Cajas de Compensación fueron los únicos sub-mercados financiero con una disminución en el número de reclamos al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018. El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las "Tarjetas de Crédito relacionadas al Retail", con un aumento de 1.644 reclamos al comparar ambos semestres.



Sub Mercados Financieros reclamados

Submercado Financiero	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018	Variación (puntos porcentuales)
Tarjeta de Crédito relacionadas al Retail	47,97%	50,73%	 2,76
Banca	38,15%	35,67%	 -2,48
Cajas de Compensación	5,05%	4,42%	 -0,63
Empresas de Cobranza	3,42%	3,29%	 -0,13
Empresas de Crédito Automotriz	2,25%	2,47%	 0,23
Cooperativas de Ahorro y Crédito	1,97%	2,25%	 0,28
Otros Submercados	1,20%	1,17%	 -0,03
Total	100%	100%	-----

Cantidad de reclamos por producto y/o servicio en la banca

PRIMER SEMESTRE DE 2018

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS	Nº DE RECLAMOS	PARTICIPACIÓN
CUENTA CORRIENTE	1.955	19,2%
TARJETA DE CRÉDITO / AVANCES EN EFECTIVO / SUPER AVANCE EN EFECTIVO	1.857	18,2%
CRÉDITOS DE CONSUMO / CRÉDITO AUTOMOTRIZ TRADICIONAL	1.806	17,7%
CUENTA RUT / CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	1.365	13,4%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	850	8,3%
SEGUROS	492	4,8%
CRÉDITO DESCONOCIDO DE TERCERO	323	3,2%
CAJERO AUTOMÁTICO	252	2,5%
TARJETA DÉBITO	218	2,1%
CUENTA DE AHORRO	165	1,6%
LÍNEA DE CRÉDITO / LÍNEA DE SOBREGIRO PACTADO	135	1,3%
BENEFICIOS/PUNTOS	102	1,0%
OTROS	685	6,7%
TOTAL	10.205	100%

La categoría "OTROS" agrupa productos como: cheques, depósitos a plazo, pagos automáticos cuenta corriente, caja vecina, fondos mutuos, entre otros.

Principales motivos de reclamos en la banca

PRIMER SEMESTRE DE 2018

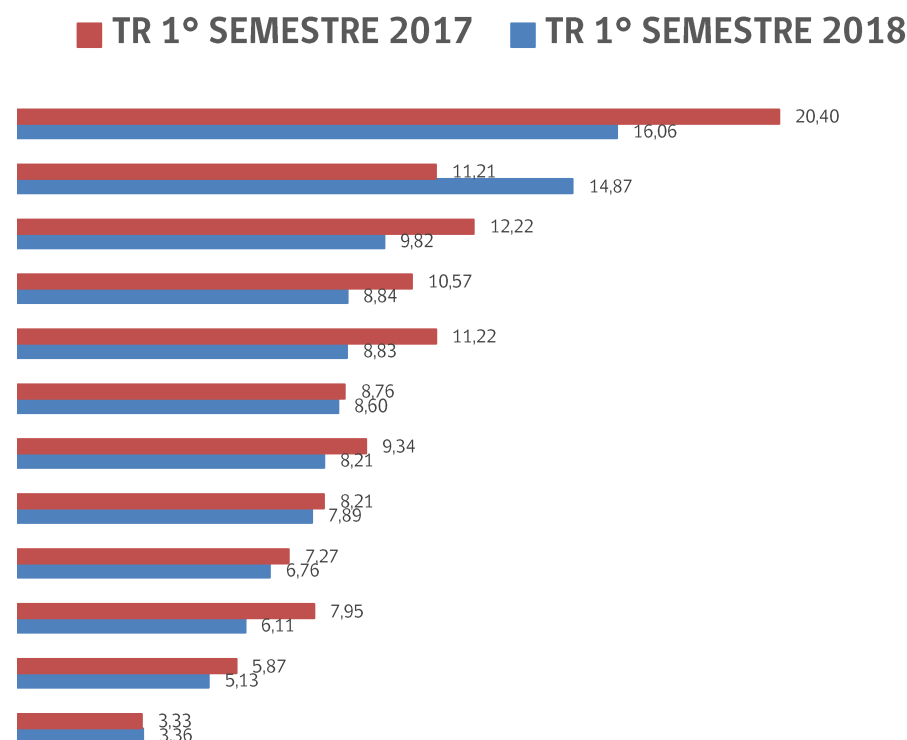
PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS	NÚMERO DE RECLAMOS			PARTICIPACIÓN		
	2017	2018	VARIACIÓN (porcentual)	2017	2018	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN: SUPLANTACIÓN + CLONACIÓN	1.639	1.634	-0,31%	16,0%	16,0%	0,0
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	1.525	1.285	-15,74%	14,9%	12,6%	-2,3
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	1.157	1.246	7,69%	11,3%	12,2%	0,9
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	857	865	0,93%	8,4%	8,5%	0,1
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	562	613	9,07%	5,5%	6,0%	0,5
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	646	608	-5,88%	6,3%	6,0%	-0,4
PUBLICADO EN DICOM	368	271	-26,36%	3,6%	2,7%	-0,9
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	220	242	10,00%	2,1%	2,4%	0,2
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	197	204	3,55%	1,9%	2,0%	0,1
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	165	172	4,24%	1,6%	1,7%	0,1
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	170	152	-10,59%	1,7%	1,5%	-0,2
NEGATIVA O RETARDO EN LIBERAR GARANTÍAS	225	151	-32,89%	2,2%	1,5%	-0,7
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	105	150	42,86%	1,0%	1,5%	0,4
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	145	142	-2,07%	1,4%	1,4%	0,0
OTRAS CAUSAS	2.254	2.470	9,58%	22,0%	24,2%	2,2
TOTAL	10.235	10.205	-0,29%	100%	100%	-----

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: "incumplimiento respuesta entregada a consumidor", "falta o no entrega respaldo de la operación", "negativa o retardo en hacer efectiva renuncia a seguro", entre otros.

Tasa de Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores

ENTIDAD BANCARIA	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	TR 1° SEM 2017	TR 1° SEM 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)
RIPLEY	20,40	16,06	-21,3%
ITAÚ - CORPBANCA	11,21	14,87	32,7%
BBVA	12,22	9,82	-19,6%
FALABELLA	10,57	8,84	-16,4%
BCI	11,22	8,83	-21,3%
SCOTIABANK	8,76	8,60	-1,9%
SANTANDER	9,34	8,21	-12,1%
CONSORCIO	8,21	7,89	-3,8%
ESTADO	7,27	6,76	-7,0%
DE CHILE	7,95	6,11	-23,2%
SECURITY	5,87	5,13	-12,6%
BICE	3,33	3,36	1,1%



Las tasas más altas el **1° semestre de 2018** las obtuvieron los bancos **Ripley e Itaú-Corpbanca**, con **16,06 y 14,87**, respectivamente. En tanto, el **1° semestre de 2017**, las tasas más altas las registraron los bancos **Ripley y BBVA**, con **20,4 y 12,22**, respectivamente.

Sólo dos entidades bancarias **augmentaron su tasa de reclamos**; Banco Itaú-Corpbanca y BICE.

Nota:

- Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores en junio de 2017 y junio de 2018.
- Considerando que la fusión entre BBVA y Scotiabank tiene lugar en un momento posterior al periodo contemplado en este Ranking, ambas instituciones son tratadas independientemente.

Tasa de Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores

ENTIDAD BANCARIA	N° DE RECLAMOS DE DEUDA			N° DE DEUDORES			TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1° SEMESTRE 2017	1° SEMESTRE 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	JUNIO 2017	JUNIO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	TR 1° SEM 2017	TR 1° SEM 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)
RIPLEY	239	163	-31,8%	117.140	101.479	-13,4%	20,40	16,06	-21,3%
ITAÚ - CORPBANCA	567	758	33,7%	505.836	509.763	0,8%	11,21	14,87	32,7%
BBVA	317	262	-17,4%	259.462	266.681	2,8%	12,22	9,82	-19,6%
FALABELLA	438	391	-10,7%	414.396	442.346	6,7%	10,57	8,84	-16,4%
BCI	758	628	-17,2%	675.803	711.446	5,3%	11,22	8,83	-21,3%
SCOTIABANK	399	388	-2,8%	455.254	451.351	-0,9%	8,76	8,60	-1,9%
SANTANDER	929	804	-13,5%	994.254	978.831	-1,6%	9,34	8,21	-12,1%
CONSORCIO	32	33	3,1%	38.989	41.814	7,2%	8,21	7,89	-3,8%
ESTADO	1.128	1.123	-0,4%	1.552.312	1.662.004	7,1%	7,27	6,76	-7,0%
DE CHILE	942	733	-22,2%	1.185.273	1.200.574	1,3%	7,95	6,11	-23,2%
SECURITY	37	34	-8,1%	63.041	66.317	5,2%	5,87	5,13	-12,6%
BICE	14	15	7,1%	42.074	44.598	6,0%	3,33	3,36	1,1%
Global	5.800	5.332	-8,1%	6.303.834	6.477.204	2,8%	9,20	8,23	-10,5%

- Nota:**
- Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores en junio de 2017 y junio de 2018.
 - El número de deudores por institución se obtuvo desde la Información Financiera publicada por la SBIF, desde el informe "Número de deudores y monto de sus obligaciones del sistema bancario", junio de 2017 y junio de 2018.

Respuesta a reclamos financieros en la Banca

(reclamos asociados a productos de deuda)

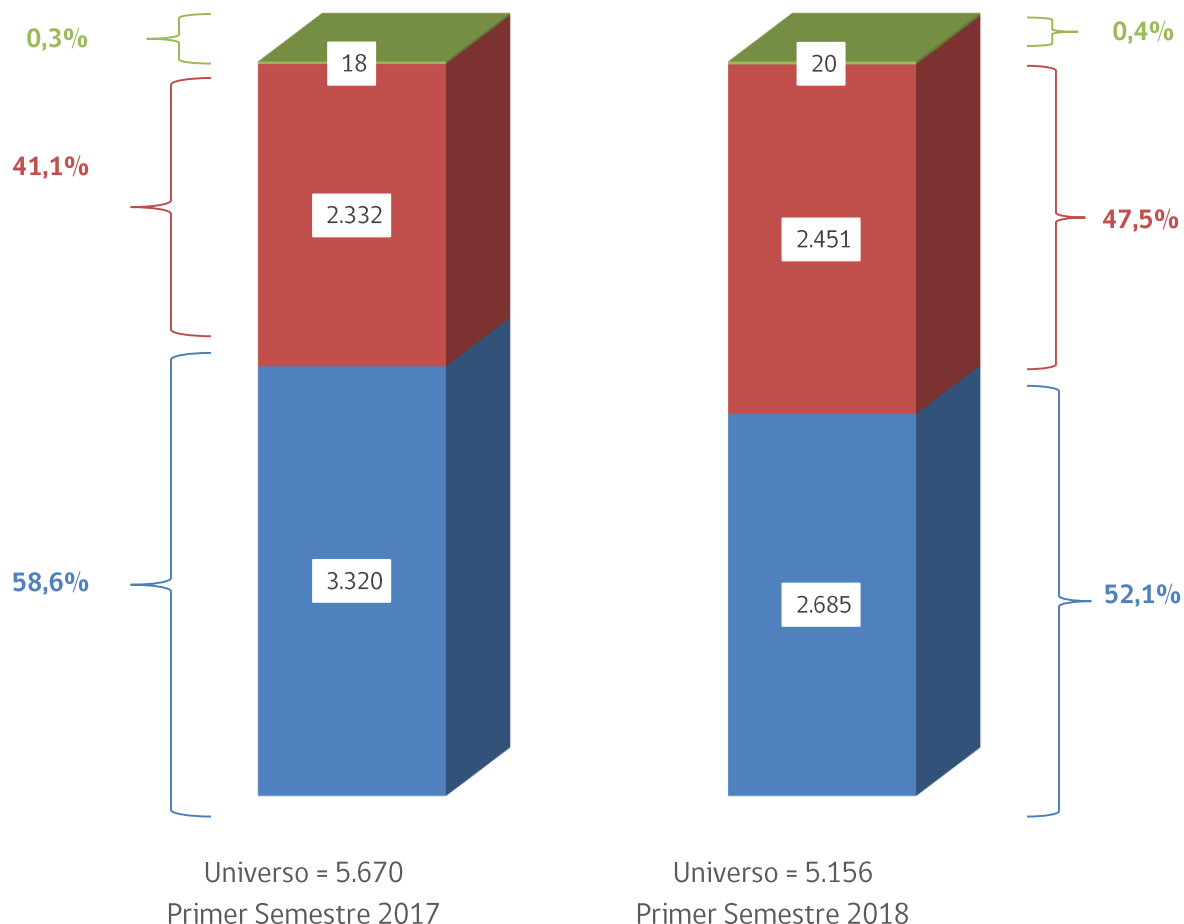
Del **total** de reclamos ingresados a SERNAC durante el primer semestre de 2018, la **Tasa de Respuesta Desfavorable** fue de **49,8%**,

En el caso del **Mercado Financiero**, y para los reclamos asociados a **productos de deuda**, la **Tasa de Respuesta Desfavorable** llega al **44%** en el mismo periodo.

En relación a la **Banca**, y para los reclamos asociados a **productos de deuda**, la **Tasa de Respuestas Desfavorables** fue de **47,9%**.

El porcentaje de **respuestas favorables (proveedor acoge)** en la **Banca** empeoró respecto del primer semestre de 2017.

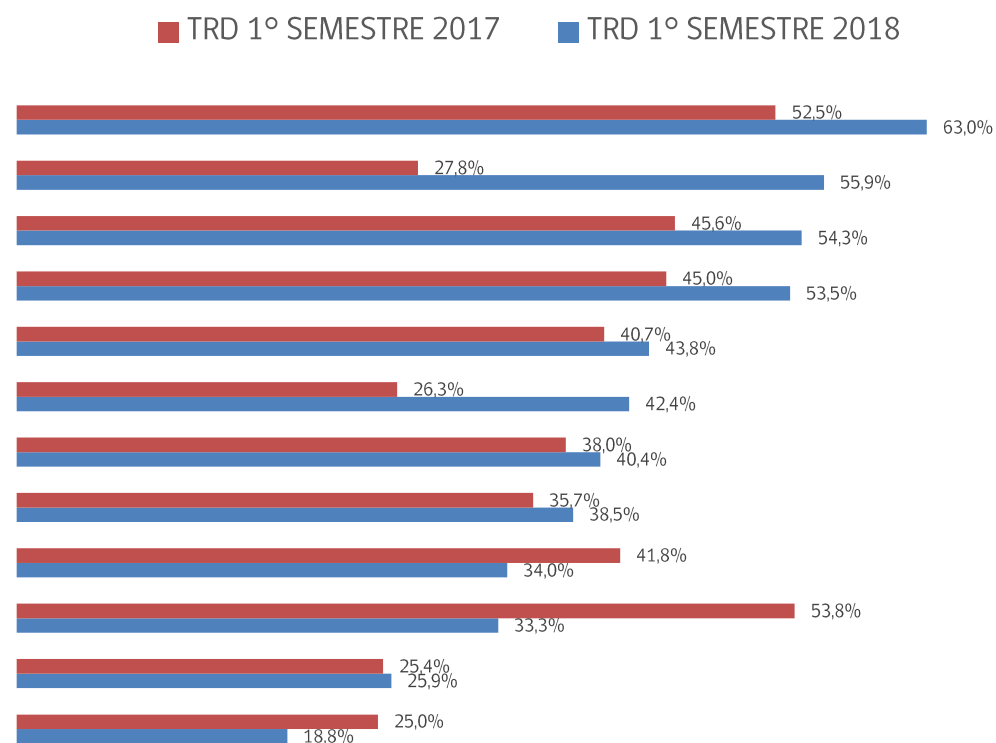
■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Banca

(reclamos asociados a productos de deuda)

ENTIDAD BANCARIA	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE		
	TRD 1º SEM 2017	TRD 1º SEM 2018	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
SANTANDER	52,5%	63,0%	10,5
SECURITY	27,8%	55,9%	28,1
DE CHILE	45,6%	54,3%	8,8
ESTADO	45,0%	53,5%	8,6
FALABELLA	40,7%	43,8%	3,1
ITAÚ - CORPBANCA	26,3%	42,4%	16,1
BCI	38,0%	40,4%	2,4
RIPLEY	35,7%	38,5%	2,8
SCOTIABANK	41,8%	34,0%	-7,8
BICE	53,8%	33,3%	-20,5
BBVA	25,4%	25,9%	0,6
CONSORCIO	25,0%	18,8%	-6,3



En el 1º semestre de 2018:

Las tasas de respuestas desfavorables más altas las registraron los bancos: **Santander (63%)** y **Security (55,9%)**.

Las tasas de respuestas desfavorables más bajas se observaron en los bancos: **Consortio (18,8%)** y **BBVA (25,9%)**.

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Banca

(reclamos asociados a productos de deuda)

ENTIDAD BANCARIA	N° DE RECLAMOS DE DEUDA CON RESPUESTA DESFAVORABLE			N° DE RECLAMOS DE DEUDA CON RESPUESTA DESFAVORABLE + "ACOGE"			TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)		
	1° SEMESTRE 2017	1° SEMESTRE 2018	VARIACIÓN (porcentual)	1° SEMESTRE 2017	1° SEMESTRE 2018	VARIACIÓN (porcentual)	TRD 1° SEM 2017	TRD 1° SEM 2018	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
SANTANDER	480	497	3,5%	914	789	-13,7%	52,5%	63,0%	10,5
SECURITY	10	19	90,0%	36	34	-5,6%	27,8%	55,9%	28,1
DE CHILE	421	389	-7,6%	924	716	-22,5%	45,6%	54,3%	8,8
ESTADO	495	584	18,0%	1.101	1.091	-0,9%	45,0%	53,5%	8,6
FALABELLA	174	158	-9,2%	428	361	-15,7%	40,7%	43,8%	3,1
ITAÚ - CORPBANCA	147	315	114,3%	558	743	33,2%	26,3%	42,4%	16,1
BCI	285	250	-12,3%	750	619	-17,5%	38,0%	40,4%	2,4
RIPLEY	84	62	-26,2%	235	161	-31,5%	35,7%	38,5%	2,8
SCOTIABANK	165	128	-22,4%	395	377	-4,6%	41,8%	34,0%	-7,8
BICE	7	5	-28,6%	13	15	15,4%	53,8%	33,3%	-20,5
BBVA	70	55	-21,4%	276	212	-23,2%	25,4%	25,9%	0,6
CONSORCIO	8	6	-25,0%	32	32	0,0%	25,0%	18,8%	-6,3
GLOBAL	2.346	2.468	5,2%	5.662	5.150	-9,0%	41,4%	47,9%	6,5

RANKING DE RECLAMOS EN LA BANCA

PRIMER SEMESTRE DE 2018

Ranking = Tasa de reclamos * Tasa de respuesta desfavorable

POSICIÓN	ENTIDAD BANCARIA	RAKING
1	BICE	1,12
2	CONSORCIO	1,48
3	BBVA	2,55
4	SECURITY	2,87
5	SCOTIABANK	2,92
6	DE CHILE	3,32
7	BCI	3,57
8	ESTADO	3,62
9	FALABELLA	3,87
10	SANTANDER	5,17
11	RIPLEY	6,19
12	ITAÚ - CORPBANCA	6,30

Los bancos con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores, y que por lo tanto se ubican en la parte superior en el ranking de reclamos en el primer semestre de 2018, son: Banco Bice, Consorcio y BBVA. En cambio, los que están en la parte inferior del ranking son: Itaú-Corpbanca, Ripley, y Santander.

CONCLUSIONES

Mercado Financiero (primer semestre 2018)

- ✓ El primer semestre del 2018, **el SERNAC recibió 28.609** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**. Con respecto al primer semestre de 2017, los reclamos del mercado aumentaron un **6,6%**.
- ✓ Los sub mercados Financieros **Banca (35,7%)** y **Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (50,7%)**, concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.

Sub-Mercado Bancario (primer semestre 2018)

- ✓ **Los productos financieros más reclamados:**
 - Cuenta Corriente **(19,2%)**.
 - Tarjeta de Crédito/Avances/Super Avances **(18,2%)**.
 - Créditos de Consumo/Automotriz **(17,7%)**.
- ✓ **Los 3 principales motivos de reclamos:**
 - "Consumidor no reconoce transacción: suplantación + clonación" **(16%)**.
 - "No reversa cargos mal efectuados" **(12,6%)**.
 - "Cobranza extrajudicial no corresponde" **(12,2%)**.

CONCLUSIONES

Entidades con mayor participación de reclamos según causales

- ✓ En la causal **"Consumidor no reconoce transacción: suplantación + clonación"**, destaca la participación de los reclamos de Banco Estado (**45,6%**), Banco Santander (**14,9%**), y Banco Itaú-Corpbanca(**14,7%**).
- ✓ Por otro lado, en el caso de la causal **"No reversa cargos mal efectuados"**, destaca la participación de Banco Estado (**34,4%**), Banco de Chile (**12,4%**), y Banco Itaú-Corpbanca (**11,9%**).
- ✓ Finalmente, para la causal **"Cobranza extrajudicial no corresponde"**, destaca nuevamente la participación de Banco Santander (**16%**), Banco Estado (**15,1%**), y Banco Falabella (**12,8%**).

CONCLUSIONES

Tasa de Reclamos (TR) en la Banca (Primer semestre 2018)

- ✓ La TR **más baja** la obtuvo **Banco Bice (3,36)** y la **más alta** **Banco Ripley (16,06)**. **Sólo dos** bancos aumentaron su tasa de reclamos: **Banco Itaú-Corpbanca** y **Banco Bice**.
- ✓ El **mayor incremento en la TR** lo obtuvo **Banco Itaú-Corpbanca**, cuya tasa pasó de 11,21 (en el primer semestre de 2017) a 14,87 (en el primer semestre de 2018), producto principalmente del alza en el número de sus reclamos. En cuanto a los productos de deuda que más aumentaron su volumen de reclamos, están el “crédito educacional aval del estado”, “crédito de consumo”, y “tarjeta de crédito”, con un aumento de 76, 48 y 21 reclamos, respectivamente (explicando un 76% del incremento).

CONCLUSIONES

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en la Banca

- ✓ El **47,9%** de los reclamos de deuda en la banca **no fueron respondidos favorablemente**. Al comparar el primer semestre de 2018 con el primer semestre de 2017, se observó que la mayor parte de los bancos (nueve de doce) presentaron aumentos en sus tasas de respuesta desfavorable (TRD).
- ✓ Los bancos que presentaron un mayor **aumento en su tasa de respuesta desfavorable**, al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018, fueron **Security** con un aumento de 28,1 puntos porcentuales, **Itaú-Corpbanca** con 16,1 puntos porcentuales, y **Santander** con 10,5 puntos porcentuales. Solo 3 bancos disminuyeron su tasa de respuesta desfavorable (**Scotiabank, BICE y Consorcio**).

Resultado final (primer semestre 2018)

- ✓ **El indicador final de la Banca**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), indica que los bancos con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores, durante el primer semestre de 2018, fueron: **Bice, Consorcio y BBVA**. Por el contrario, **Itaú-Corpbanca** presenta la tasa más alta.

Nota: Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores en junio de 2017 y junio de 2018.