



# Ranking del Mercado Financiero

## Sub-mercado

# Cajas de Compensación

Segundo semestre 2016



TODOS  
POR  
CHILE



# Rankings Financieros Cajas de Compensación

## ANTECEDENTES

- El proceso de mediación de los reclamos realizado por el SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca obtener una solución extrajudicial entre las partes involucradas, obteniendo una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.
- El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor. Mediante este convenio los proveedores se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en el SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan al SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en SERNAC se tramita con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
- Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de los reclamos son: Internet (página web), oficinas presenciales, que corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con el SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
- Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder. En este sentido el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
  - Proveedor Acoge (PA): Empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
  - Proveedor No Acoge (PNA): Respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
  - Proveedor No Responde (PNR): Empresa no responde el reclamo.

# Ranking Financieros Cajas de Compensación

## JUSTIFICACIÓN

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

## OBJETIVOS

- ✓ Identificar el volumen de reclamos levantados contra la industria, sub-mercados financieros y particularmente las Cajas de Compensación.
- ✓ Describir el comportamiento de las Cajas de Compensación ante los reclamos de los consumidores (lo que se obtiene a través de estadísticas de indicadores tales como «proveedor acoge», «no acoge» y «no responde»).
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las Cajas de Compensación .
- ✓ Ranquear a las Cajas de Compensación en función de los reclamos de los consumidores.

# Ranking Financieros Cajas de Compensación

## METODOLOGÍA

- ✓ Informe construido a partir de la base de reclamos de SERNAC y complementada con información enviada por los proveedores para la construcción de la Tasa de Reclamos (TR).
- ✓ La base de reclamos tiene las siguientes características:
  - Los reclamos se refieren al mercado financiero.
  - Se consideran solamente los proveedores registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos
  - Se consideran sólo casos de reclamos cerrados (entrega mayor certeza de lo que se está trabajando y permite trabajar el comportamiento del proveedor).
  - Está acotada a un período de tiempo. En esta oportunidad se dispone de datos del segundo semestre tanto del año 2016 como del 2015, de manera tal de hacer comparaciones.

# Ranking Financieros Cajas de Compensación

## METODOLOGÍA

Para la construcción del Ranking se consideran los siguientes indicadores (tasas):

### a) Tasa de reclamos (TR)

- Es la cantidad de reclamos que presenta una Caja de Compensación por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deudas vigentes. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una Caja de Compensación por su número afiliados y no afiliados con deudas vigentes, multiplicado por 10.000.
- Se define de la siguiente manera:

$$TR_m = \left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamo realizados contra cada Caja de Compensación período } m}{\text{N}^\circ \text{ de afiliados y no afiliados con deudas vigentes en cada Cajas de Compensación período } n} \right] * 10.000$$

m= 2do semestre 2016 y 2do semestre 2015.

n= Diciembre 2016 y diciembre 2015.

- El denominador utilizado es el «número de afiliados y no afiliados con deudas vigentes». Este dato se obtiene por medio de oficio enviado a las Cajas de Compensación (18 de Septiembre, Gabriela Mistral, La Araucana, Los Andes y Los Héroes).

# Ranking Financiero Cajas de Compensación

## METODOLOGÍA

✓ Para la construcción del Ranking se consideran los siguientes indicadores (tasas):

### b) Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

- Se calcula dividiendo el número de reclamos clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos (clasificados como «proveedor acoge», «proveedor no acoge» y «proveedor no responde») asociados a una Caja de Compensación, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la tasa de respuesta desfavorable, se excluyen del número total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las clasificaciones que se mencionan a continuación, debido a que tienen un tratamiento especial: “derivados a otras instituciones públicas”, “proveedor informa caso no procede”, “antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo” y “asociados a procedimientos colectivos”.
- Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos contra cada Caja de Compensación } \textit{clasificados} \\ \textit{como} \ll \textit{respuesta desfavorable} \gg}{N^\circ \text{ total de reclamos contra cada Caja Compensación}_m} \right] * 100$$

m= Segundo semestre 2015 y 2016.

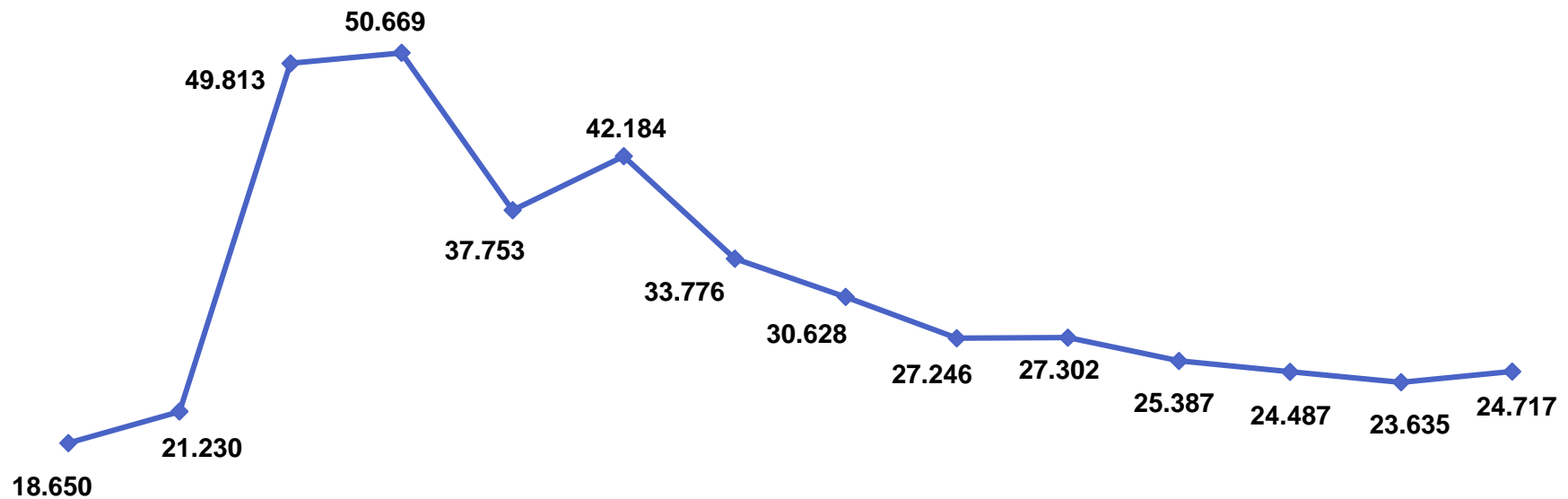
# Rankings Financieros Cajas de Compensación

## Descripción del Mercado

- La industria financiera está integrada por diversas entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, entre otros. Sernac recibe reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la Banca, el Retail Financiero y las Cajas de Compensación.
- Actualmente existen 5 Cajas de Compensación en el país: Gabriela Mistral, La Araucana, Los Andes, Los Héroes y 18 de Septiembre. Estas entidades, a diciembre de 2016, tenían 5.498.697 trabajadores afiliados y 1.455.742 pensionados afiliados en conformidad a datos de la SUSESO.
- Entre los servicios financieros que ofrecen las Cajas de Compensación están los créditos sociales e hipotecarios. Entre julio y diciembre de 2016, las Cajas entregaron 1.057.238 créditos de consumo, equivalentes a \$693.353.870.000 y 44 créditos hipotecarios equivalentes a \$1.279.518.000.(Dato: SUSESO).

# Mercado Financiero

## EVOLUCION DE RECLAMOS

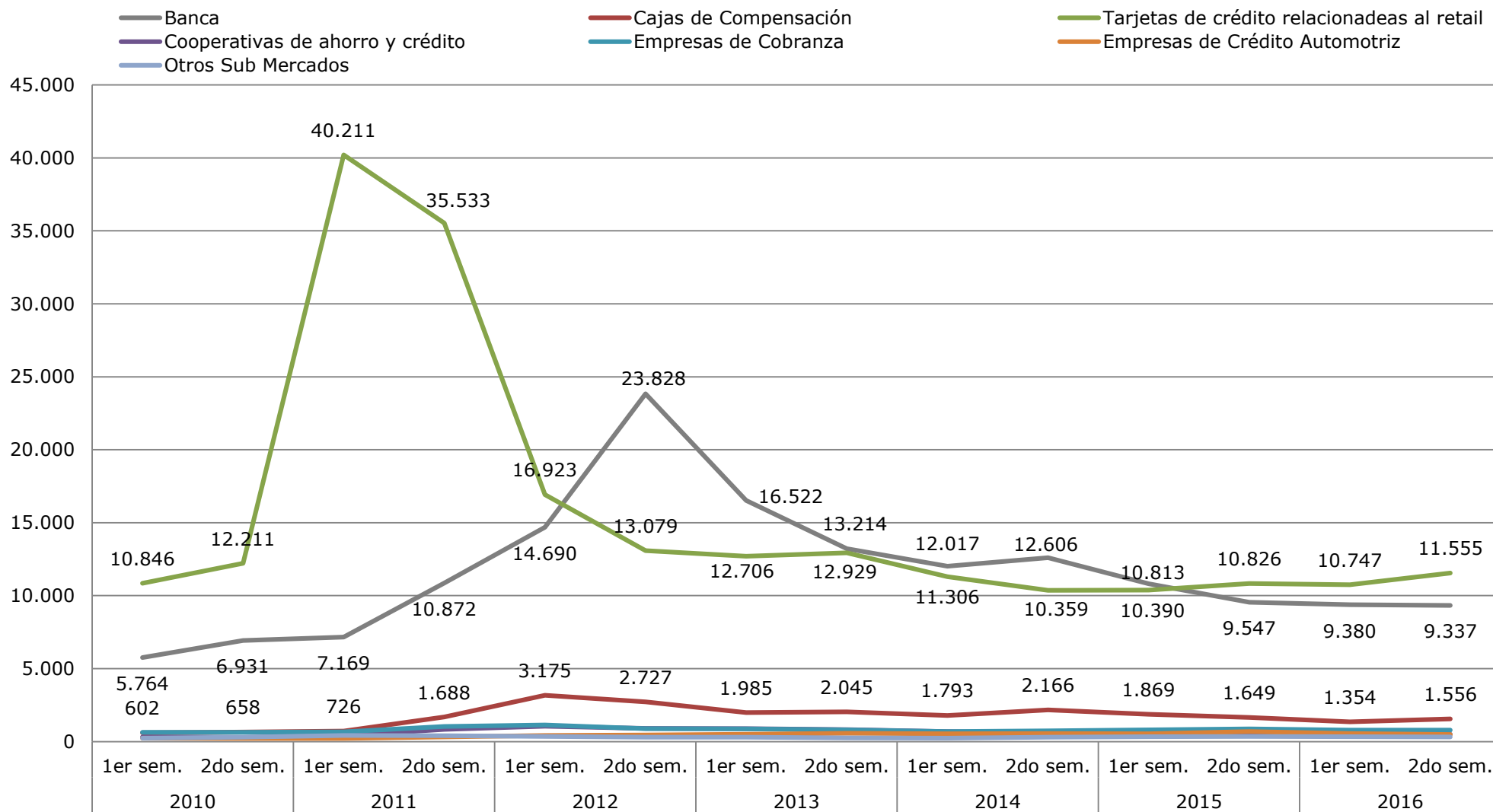


1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	

De acuerdo a los registros del Sernac, el peak de reclamos contra el mercado financiero (50.669) se alcanzó el segundo semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos, llegando a 24.717 durante el segundo semestre del año 2016, sin embargo, esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un 4,6% en el segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.

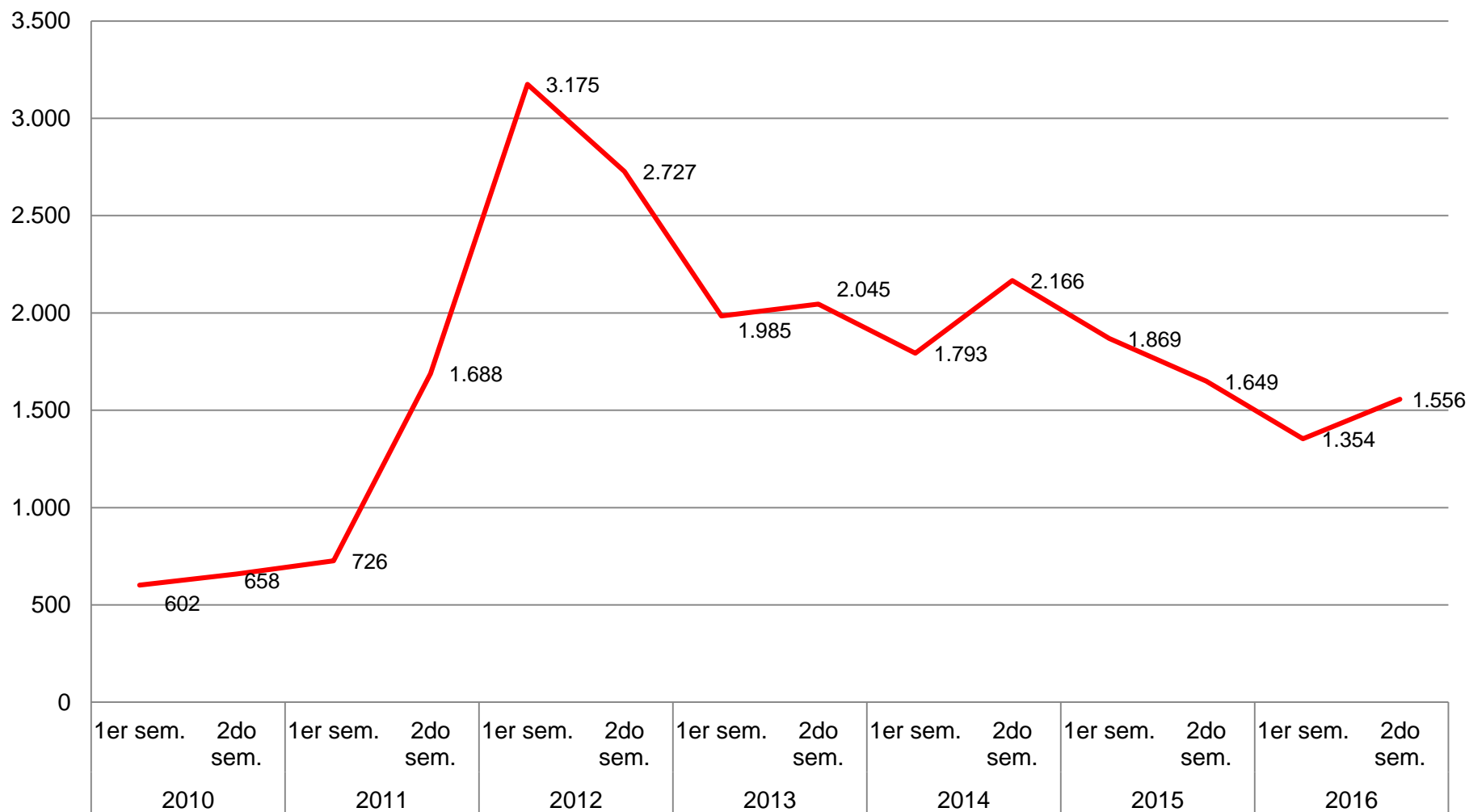


# Evolución de reclamos Sub mercados financieros



**Peak reclamos Tarjetas de crédito relacionadas al retail: 40.211** el 1º semestre de 2011 (Hito: caso La Polar).  
**Peak reclamos Banca: 23.818** el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile y falla sistema de pago en Banco Santander ).

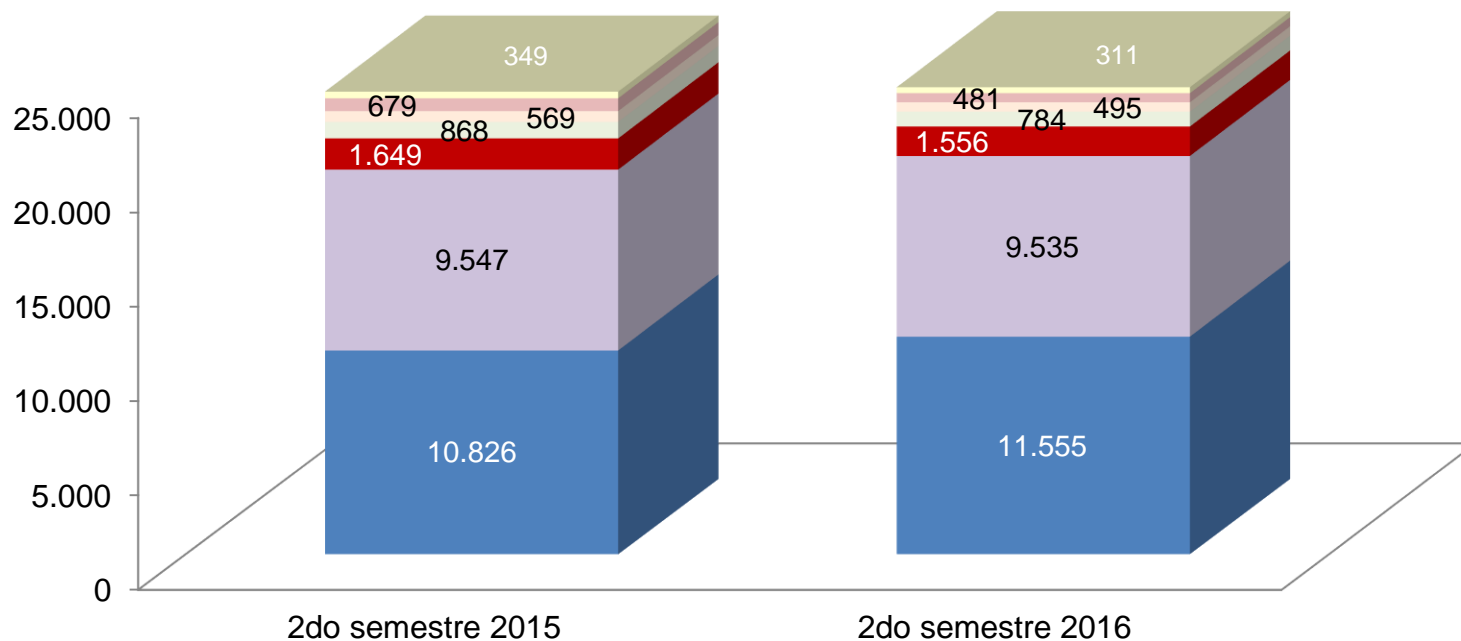
# Evolución de reclamos Cajas de Compensación



El peak de reclamos contra las Cajas de Compensación se alcanzó el primer semestre de 2012 (principalmente por reclamos recibidos contra Caja Los Héroes por cobros improcedentes), a partir del segundo semestre del mismo año se aprecia una tendencia a la baja en los reclamos recibidos por SERNAC contra estas entidades, sin perjuicios de un alza del segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.

# Sub mercado financieros más reclamados

- TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL
  - CAJAS DE COMPENSACIÓN
  - EMPRESAS CRÉDITO AUTOMOTOR
  - OTROS SUBMERCADOS
- BANCOS
  - EMPRESAS DE COBRANZA
  - COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO



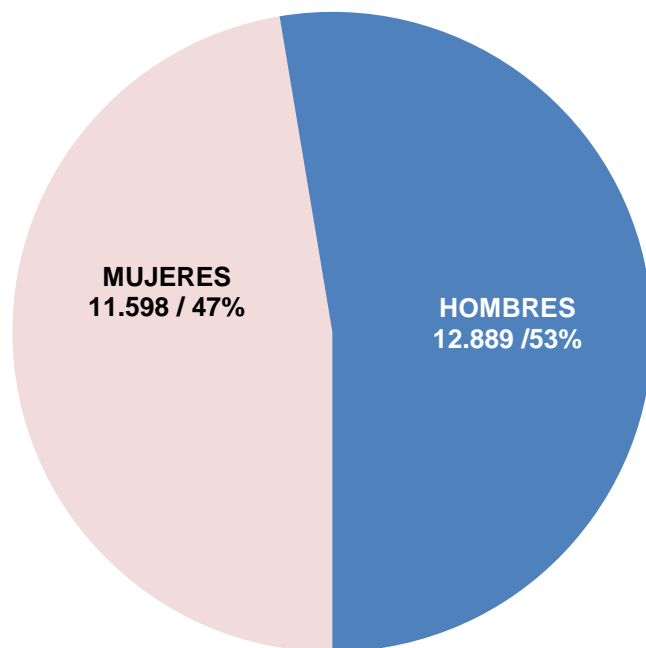
Las tarjetas de crédito relacionadas al retail fue el único sub-mercado financiero que aumentó su número de reclamos (6,7%) al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015. Las Cajas de Compensación bajaron en un 5,6%.

# Sub Mercados Financieros + reclamados

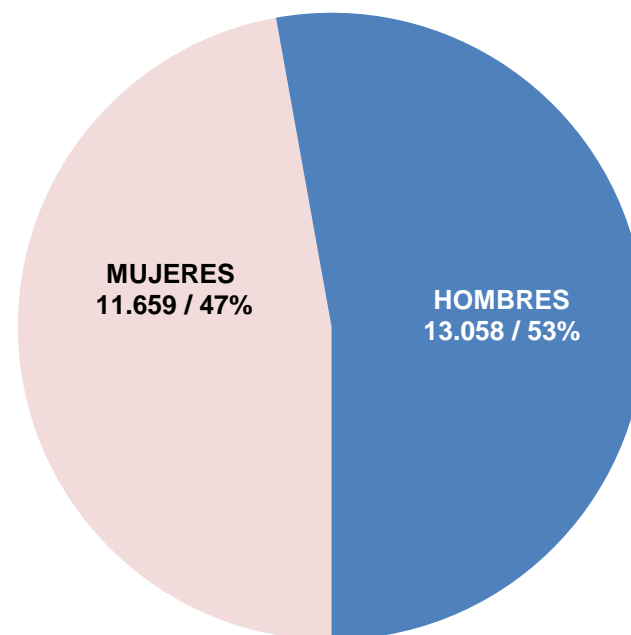
TIPO ENTIDAD FINANCIERA	2° semestre 2015	2° semestre 2016	Variación
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	44,2%	46,7%	↑
BANCOS	39,0%	38,6%	↓
CAJAS DE COMPENSACIÓN	6,7%	6,3%	↓
EMPRESAS DE COBRANZA	3,5%	3,2%	↓
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,3%	2,0%	↓
EMPRESAS CRÉDITO AUTOMOTOR	2,8%	1,9%	↓
OTROS SUBMERCADOS	1,4%	1,3%	↓
TOTAL	100%	100%	

# Reclamos por sexo Mercado Financiero

Participación de reclamos por sexo, sector financiero 2do semestre 2015



Participación de reclamos por sexo, sector financiero 2do semestre 2016



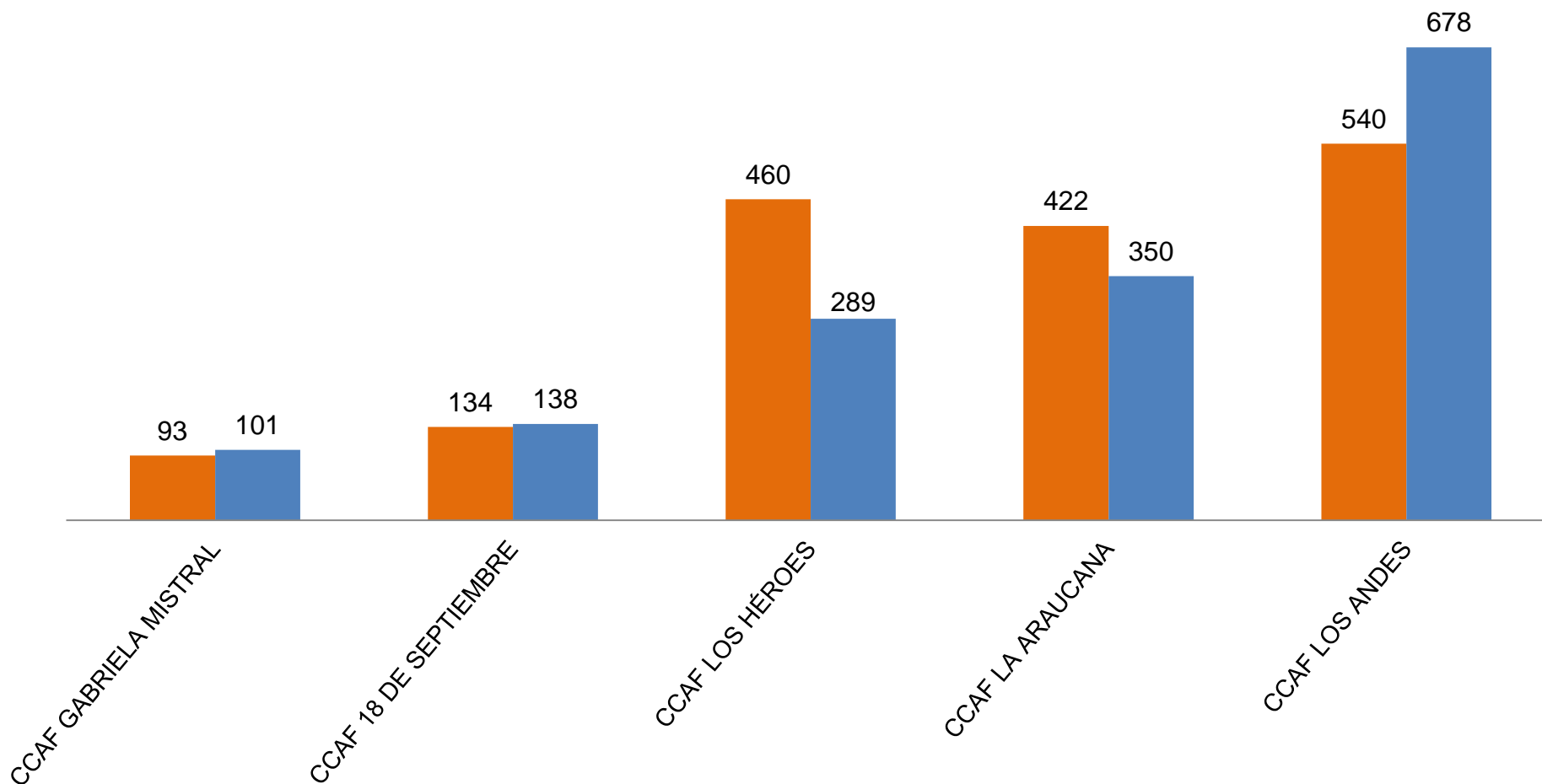
En términos de porcentajes, en ambos semestres la participación por parte de los hombres en los reclamos fue mayor que el de las mujeres.

# Principales Resultados Sub-mercado Cajas de Compensación



# Reclamos por cada Caja de Compensación

■ 2do semestre 2015 ■ 2do semestre 2016

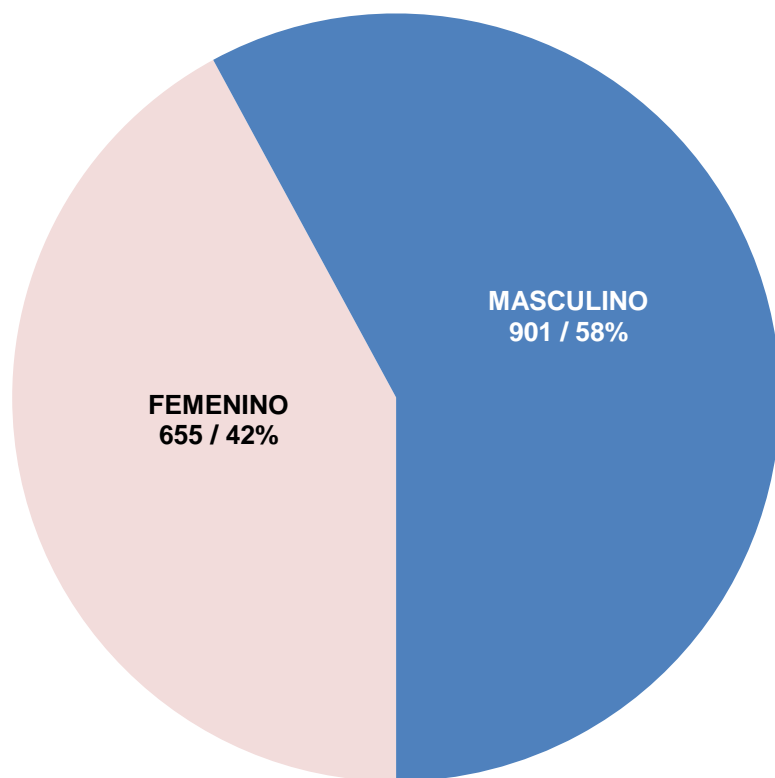


**Comparación 2° semestre 2015 y 2016**

Mayor cantidad de reclamos considerando el segundo semestre de 2016: Los Andes y La Araucana.  
Destaca el incremento en **Caja Los Andes** en 138 reclamos (26%).

# Distribución de reclamos a nivel regional, desagregado por sexo en Cajas de Compensación

2° semestre 2016



REGIÓN	2° SEMESTRE 2016	
	MUJERES	HOMBRES
1 TARAPACÁ	30%	70%
2 ANTOFAGASTA	44%	56%
3 ATACAMA	24%	76%
4 COQUIMBO	38%	62%
5 VALPARAÍSO	46%	54%
6 LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	43%	57%
7 MAULE	34%	66%
8 BIO BIO	37%	63%
9 LA ARAUCANÍA	30%	70%
10 LOS LAGOS	39%	61%
11 AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	31%	69%
12 MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	39%	61%
13 METROPOLITANA DE SANTIAGO	47%	53%
14 LOS RÍOS	39%	61%
15 ARICA Y PARINACOTA	26%	74%
<b>TOTAL</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>

En particular, dentro de las Cajas de Compensación durante el primer semestre del 2016, los hombres concentraron una mayor participación de reclamos que las mujeres, 58% contra 42%, respectivamente. Asimismo y según las estadísticas de la SUSESO, del promedio mensual de afiliados en el año 2016, un 57% eran hombres y un 43% mujeres. Esta situación se replica en el total de regiones del país, exhibiendo una participación mayor de hombres en la regiones de Atacama (76%), Arica y Parinacota (74%), Tarapacá (55%) y La Araucanía (54%).



# Principales motivos de reclamos contra las Cajas de Compensación

Los consumidores de productos y/o servicios en Cajas de Compensación tienen distintas motivaciones para reclamar, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales causas son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° RECLAMOS			% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA CAJAS DE COMPENSACIÓN		
	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	233	313	34,33%	14,13%	20,12%	5,99
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	310	295	-4,84%	18,80%	18,96%	0,16
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	345	236	-31,59%	20,92%	15,17%	-5,75
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	118	119	0,85%	7,16%	7,65%	0,49
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONCENTIMIENTO, ETC.	85	93	9,41%	5,15%	5,98%	0,82
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	86	63	-26,74%	5,22%	4,05%	-1,17
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	47	59	25,53%	2,85%	3,79%	0,94
PUBLICADO EN DICOM	43	55	27,91%	2,61%	3,53%	0,93
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	30	47	56,67%	1,82%	3,02%	1,20
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	36	37	2,78%	2,18%	2,38%	0,19
CLAUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS	34	36	5,88%	2,06%	2,31%	0,25
IMPUGNA COBRO	59	30	-49,15%	3,58%	1,93%	-1,65
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	25	21	-16,00%	1,52%	1,35%	-0,17
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	14	17	21,43%	0,85%	1,09%	0,24
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	16	17	6,25%	0,97%	1,09%	0,12
OTRAS CAUSAS	168	118	-29,76%	10,19%	7,58%	-2,60
<b>TOTAL</b>	<b>1.649</b>	<b>1.556</b>	<b>-5,64%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como : incremento unilateral de los cargos o comisiones, negativa hacer renuncia de seguro, negativa injustificada a otorgar crédito, etc.

# Tasa Reclamos (TR) Cajas de Compensación

## Segundo semestre 2016 versus segundo semestre 2015

ENTIDAD	N° DE RECLAMOS			N° DE AFILIADOS Y NO AFILIADOS CON DEUDAS VIGENTES			TASA DE RECLAMOS (TR)		
	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)	2° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2016	VARIACIÓN (porcentual)
GABRIELA MISTRAL	93	101	8,60%	40.363	35.366	-12,38%	23,04	<b>28,56</b>	23,95%
18 DE SEPTIEMBRE	134	138	2,99%	129.916	120.475	-7,27%	10,31	<b>11,45</b>	11,06%
LOS HÉROES	460	289	-37,17%	428.059	365.380	-14,64%	10,75	<b>7,91</b>	-26,40%
LA ARAUCANA	422	350	-17,06%	552.656	484.135	-12,40%	7,64	<b>7,23</b>	-5,32%
LOS ANDES	540	678	25,56%	1.113.674	1.135.294	1,94%	4,85	<b>5,97</b>	23,16%
<b>GLOBAL</b>	<b>1.649</b>	<b>1.556</b>	<b>-5,64%</b>	<b>2.264.668</b>	<b>2.140.650</b>	<b>-5,48%</b>	<b>7,28</b>	<b>7,27</b>	<b>-0,17%</b>

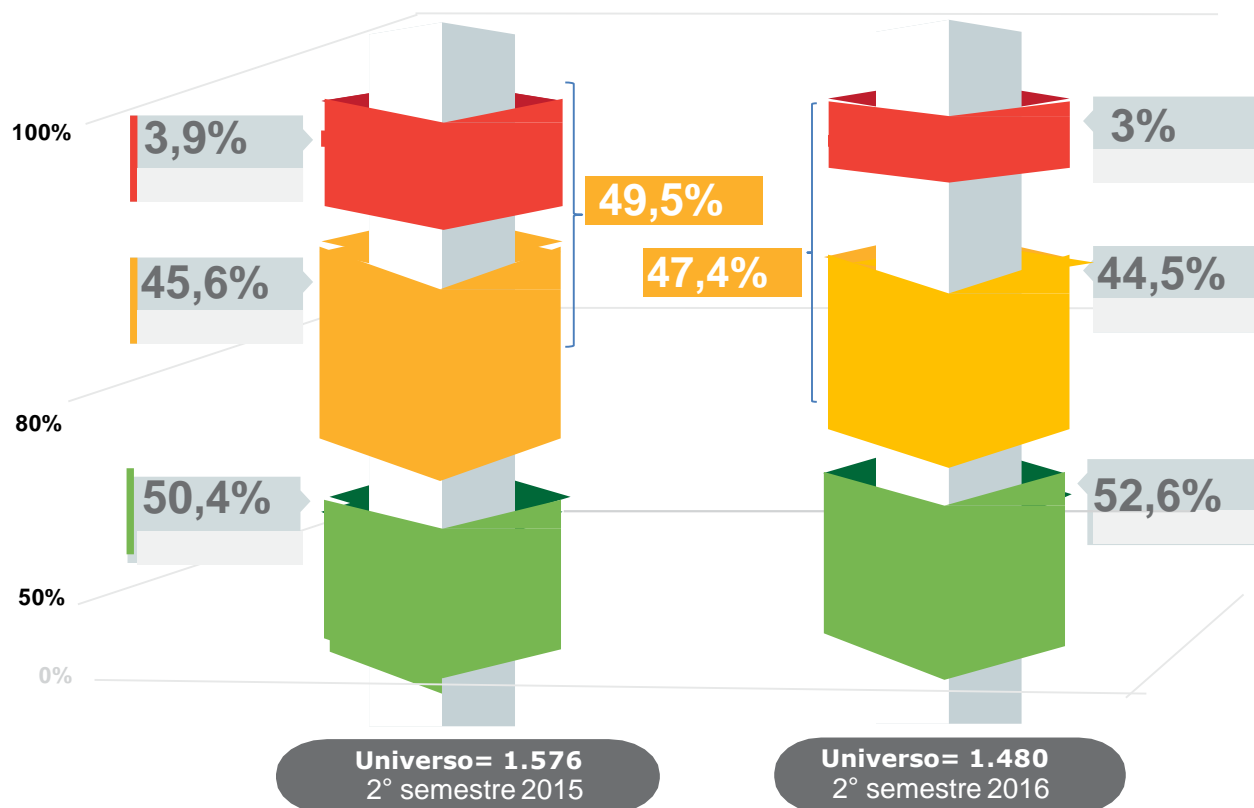
- Las mayores tasas de reclamos el 2° semestre de 2016 las obtuvieron las Cajas Gabriela Mistral y 18 de Septiembre con 28,56 y 11,45 respectivamente. En tanto que las más altas el 2° semestre de 2015 las registraron las Cajas Gabriela Mistral y Los Héroes con 23,04 y 10,75 respectivamente.
- Tres Cajas de Compensación aumentaron su tasa de reclamos. Los mayores aumentos se producen en Gabriela Mistral y Los Andes.

# ¿Cómo responden a los reclamos las Cajas de Compensación ?

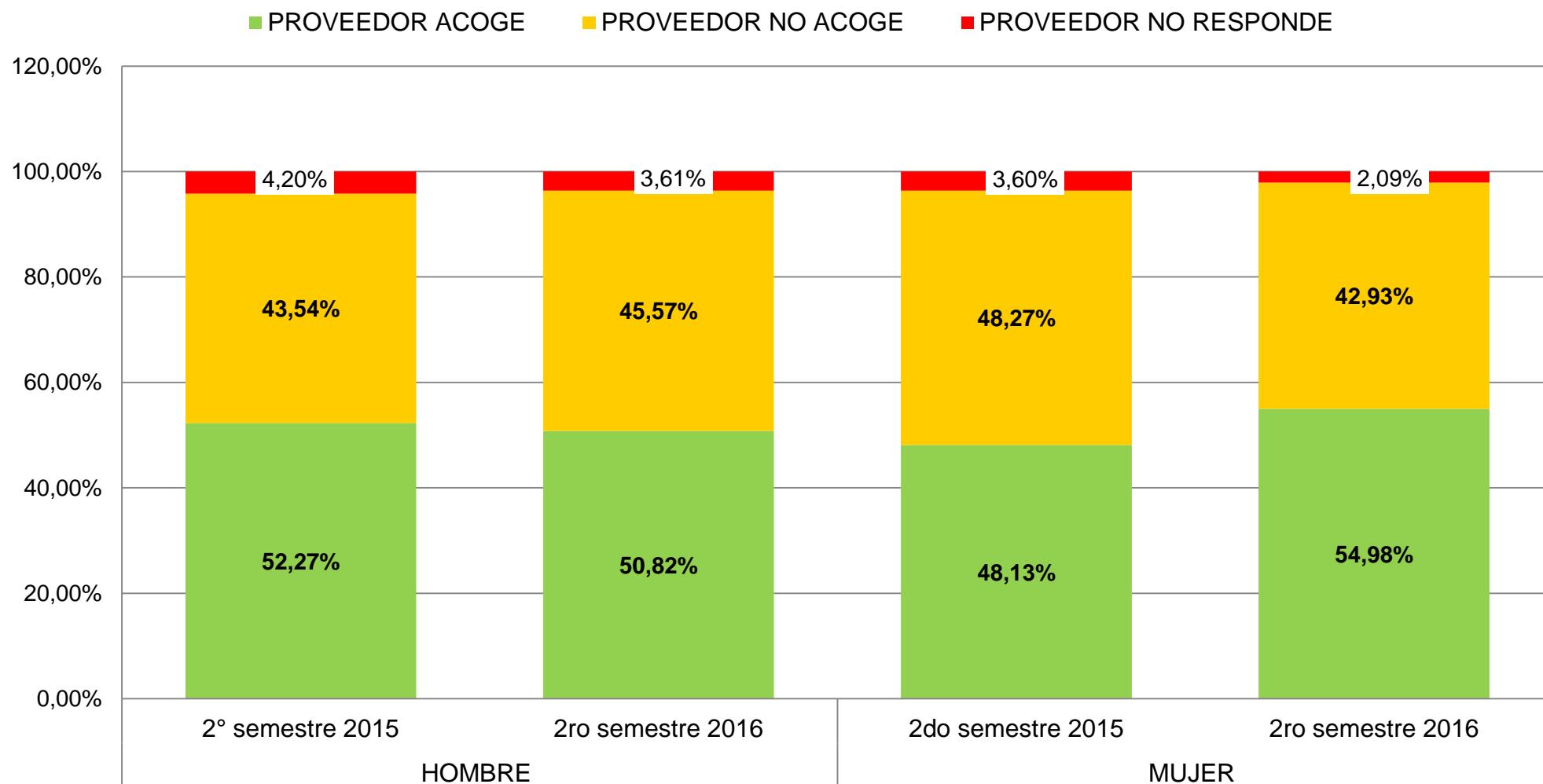
■ Proveedor acoge     
 ■ Proveedor no acoge     
 ■ Proveedor no responde

Las respuestas «proveedor no responde» más «proveedor no acoge», pasaron de 49,5% el 2° semestre de 2015 a 47,4% el 2° semestre de 2016.

Las respuestas «proveedor acoge», subieron de 50,4% el 2° semestre de 2015 a 52,6% el 2° semestre de 2016.

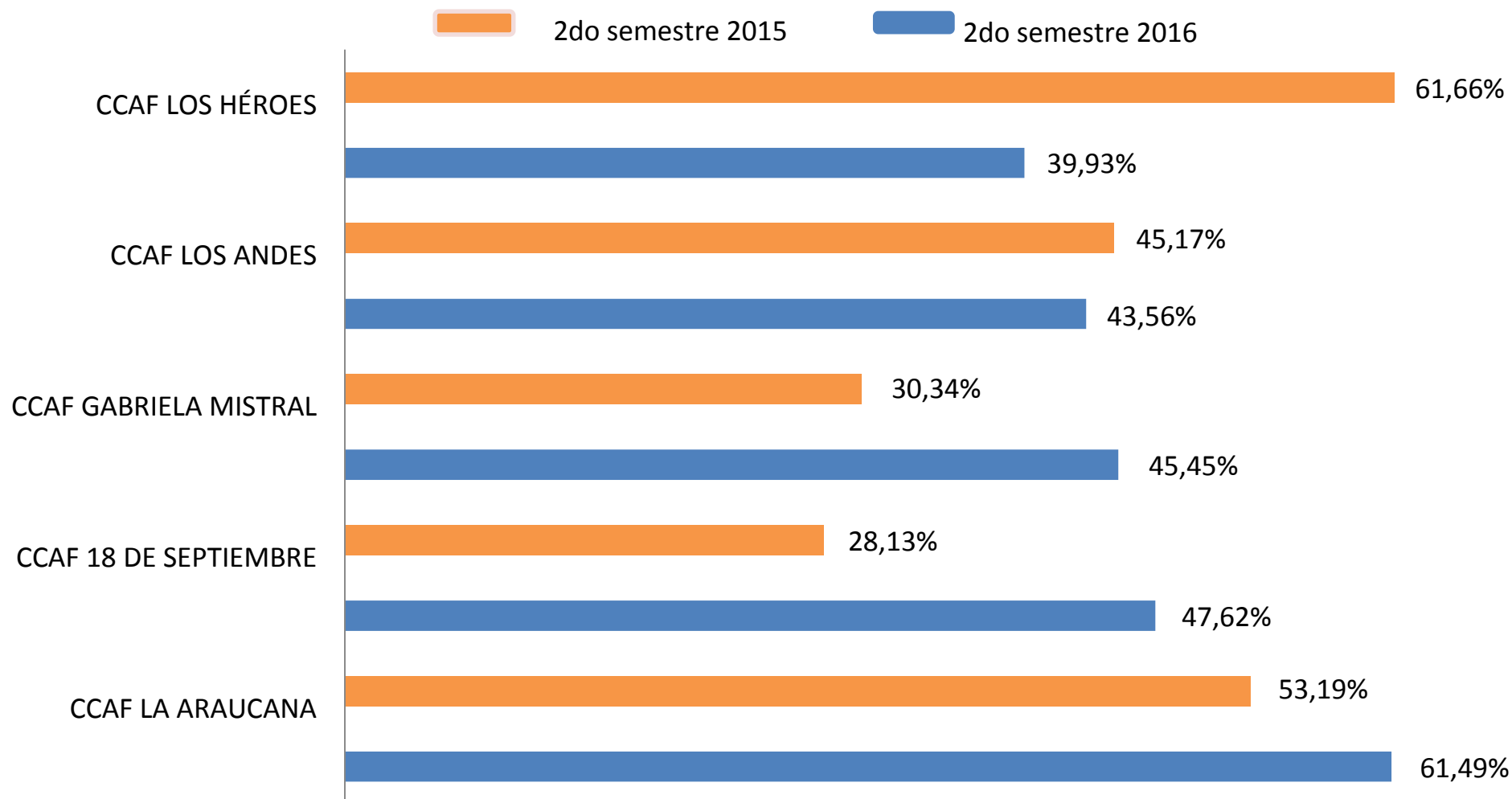


# ¿Cómo responden a los reclamos las Cajas de Compensación por sexo?



Al comparar las respuestas los reclamos de las Cajas de Compensación, el segundo semestre de 2016 con respecto al segundo semestre de 2015, se observó una leve disminución de los casos acogidos en los hombres, en cambio las respuestas positivas en las mujeres aumentaron. Por su parte, los porcentajes «proveedor no responde», se redujeron en igual lapso de tiempo en el caso de los hombres y de las mujeres.

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Cajas de Compensación



En el 2° semestre de 2016:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas la obtuvieron las Cajas: La Araucana (61,49%), 18 de Septiembre (47,62%) y Gabriela Mistral (45,45%).
- La menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las Cajas Los Héroes (39,93%) y Los Andes (43,56%).

# RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

## TR X TRD

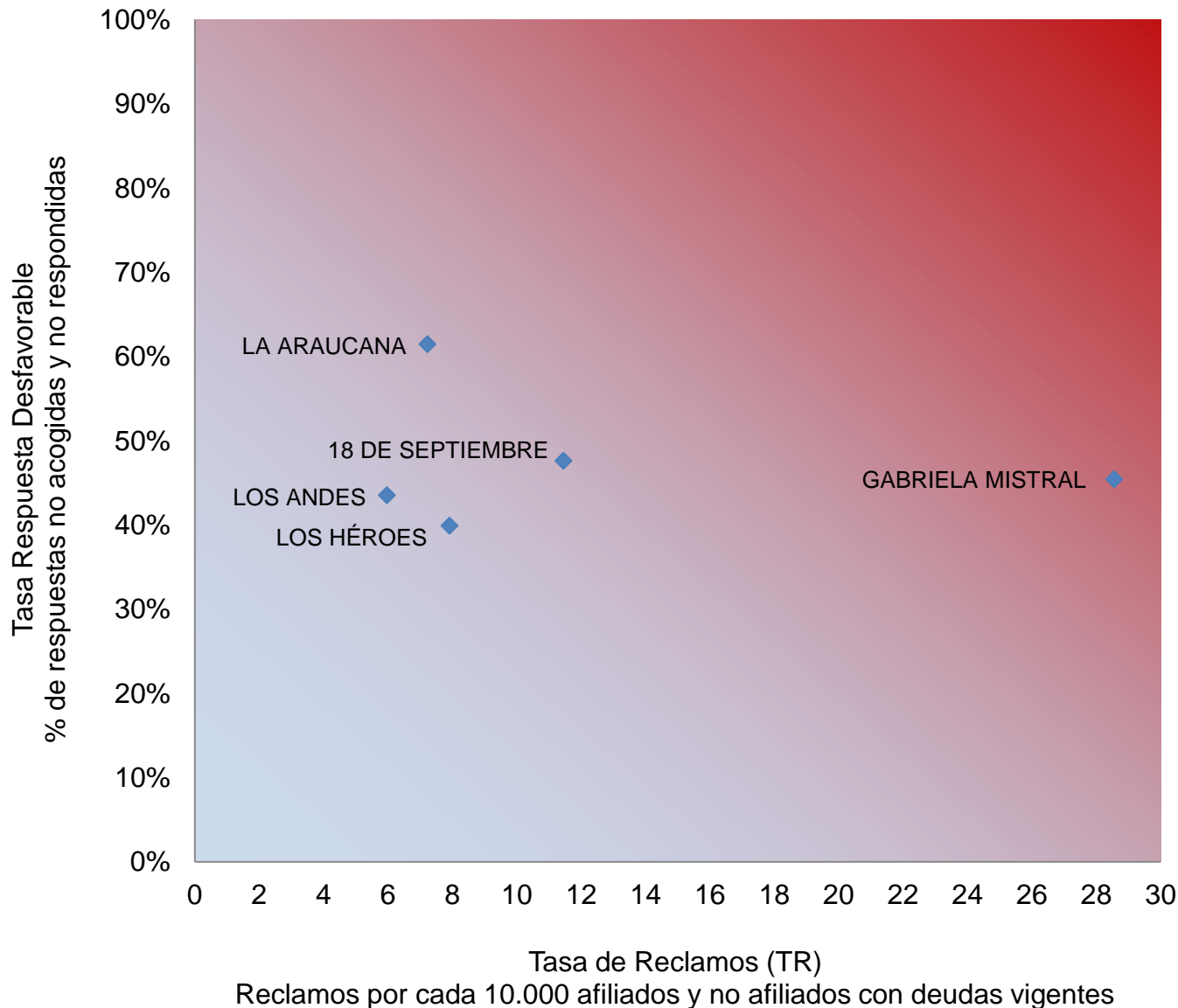
De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos «no acogidos y no respondidos» por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deuda vigente.

Finalmente el resultado de este indicador se ordena de menor a mayor, donde la Caja de Compensación Gabriela Mistral se ubica en el último lugar.

POSICIÓN	CAJA DE COMPENSACIÓN	INDICADOR
1	LOS ANDES	2,60
2	LOS HÉROES	3,16
3	LA ARAUCANA	4,45
4	18 DE SEPTIEMBRE	5,45
5	GABRIELA MISTRAL	12,98

# RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

## SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



Al cruzar la tasa de respuesta desfavorable con la tasa de reclamos del segundo semestre de 2016, podemos observar que:

- La tasa de reclamo promedio del sub-mercado de Cajas de Compensación fue de 7,27 reclamos por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deudas vigentes y la tasa promedio de respuesta desfavorable fue de 47,4%.
- Caja Los Andes tiene una baja tasas de reclamos y de respuesta desfavorable, lo cual la ubica en el sector inferior izquierdo del gráfico
- Caja Gabriela Mistral tienen una tasa de respuesta desfavorable a los reclamos inferior al promedio del sub-mercado, pero tiene una tasa de reclamos bastante por sobre el promedio de las Cajas de Compensación.
- La Araucana a pesar de tener una baja tasa de reclamos, tiene una tasa de respuesta desfavorable por encima del promedio, ubicándose en la parte superior izquierda del gráfico.
- Caja 18 de Septiembre tienen una alta tasa de reclamos y una tasa de respuesta desfavorable al consumidor levemente por sobre el promedio del sub-mercado.

# CONCLUSIONES

- A partir del segundo semestre de 2012, los reclamos contra el mercado financiero venían mostrando una baja sostenida, sin embargo, esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un 4,6% (1.082 reclamos) en el segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.
- Al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015, la disminución de los reclamos en el sub-mercado de las Cajas de Compensación es de un 5,6% (93 reclamos). Sin embargo, a partir del primer semestre de 2012, se observa una tendencia a la baja de los reclamos contra este sub-mercado.
- En relación al volumen de reclamos por cada Caja de Compensación, al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015, se puede observar un leve aumento de un 3% (4 reclamos) en Caja 18 de Septiembre y de un 9% (8 reclamos) en Caja Gabriela Mistral. Asimismo, Caja Los Andes tuvo un incremento de un 26% (138 reclamos), siendo la entidad con mayor aumento de reclamos.
- Desde la mirada de los motivos que hacen que los consumidores reclamen contra las Cajas de Compensación, en el segundo semestre de 2016, los principales son: “cobranza extrajudicial no corresponde” (20,12%), “no reversa cargos mal efectuados” (18,96%) y “cobros excesivos o duplicados” (15,17%). Asimismo, el segundo semestre de 2015, los principales motivos de reclamos fueron: “cobro excesivos o duplicados” (20,92%) “no reversa cargos mal efectuados” (18,80%) y “cobranza extrajudicial no corresponde” (14,13%). En definitiva, las 3 causales principales se mantienen en ambos períodos.



# CONCLUSIONES

- El motivo de reclamo “cobranza extrajudicial no corresponde”, registró un aumento de 80 reclamos, equivalente a un 34,33%, al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015. El incremento en esta causal se explica principalmente por el alza en el volumen de reclamos en las cajas Los Andes (en 57 reclamos) y La Araucana (en 21 reclamos). Asimismo, las cajas Gabriela Mistral y 18 de Septiembre aumentaron sus reclamos en esta causal en 4 y 2 reclamos respectivamente, en cambio, Caja Los Héroes disminuyó su volumen en 4 reclamos, al comparar ambos periodos.
- El segundo motivo más reclamado el segundo semestre de 2016, “no reversa cargos mal efectuados”, registró una disminución de reclamos, equivalente a un 4,84%, al compararlo con el segundo semestre de 2015. Sin embargo, Caja Los Andes y Gabriela Mistral aumentaron su número de reclamos en esta causal en 24 y 13 reclamos respectivamente.
- El motivo “Incumplimiento de respuesta por parte del proveedor” es la causal que obtuvo el mayor incremento porcentual (56,67%), equivalente a 17 reclamos al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015. Este aumento se explica principalmente por el alza en el volumen de reclamos en Caja Los Andes (13 reclamos).
- Respecto a la tasa de reclamos (TR), al comparar el segundo semestre de 2015 y el segundo semestre de 2016, tres Cajas de Compensación aumentaron su tasa de reclamos (Gabriela Mistral, Los Andes, 18 de Septiembre).

# CONCLUSIONES

- En el segundo semestre de 2016, la tasa de reclamos (TR) más baja la obtuvo Caja Los Andes (5,97). En cambio, la tasa más alta se observó en la Caja Gabriela Mistral (28,56), la que aumentó respecto del segundo semestre de 2015 en un 24%, producto del crecimiento en el número de sus reclamos y a la disminución de su número de afiliados y no afiliados con deudas vigentes. El incremento en los reclamos en Caja Gabriela Mistral se observó principalmente en la causal de reclamos “no reversa cargos mal efectuados” (en 13 reclamos).
- Caja Los Andes fue la que obtuvo el segundo mayor aumento porcentual en su tasa de reclamos (23,16%), debido al alza en su número de reclamos. El incremento de los reclamos se observó principalmente en las causales “cobranza extrajudicial no corresponde” y “no reversa cargos mal efectuados”.
- En el segundo semestre de 2016, el 47,4% de los reclamos en las Cajas de Compensación no fueron respondidos o no fueron acogidos. La tasa de respuesta desfavorable (TRD) más alta se observó en Caja La Araucana (61,49%), mientras que la más baja fue obtenida por la Caja Los Héroes (39,93%).
- Las Cajas 18 de Septiembre, Gabriela Mistral y La Araucana aumentaron su tasas de respuesta desfavorable (TRD), al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2015, en 19, 15 y 8 puntos porcentuales respectivamente. Entre el primer semestre de 2015 y el segundo semestre de 2016, la tendencia general de las Cajas de Compensación es a la disminución en la tasa de respuestas desfavorable (TRD), observándose solamente en las Cajas Los Andes y 18 de Septiembre una propensión al alza en las respuestas desfavorable al consumidor (no acoge y no responde).
- En definitiva, las Cajas de Compensación que se ubican en la parte superior en el ranking de reclamos en el primer semestre de 2016, son: Los Andes y Los Héroes. En cambio, las que están en la parte inferior del ranking son: 18 de Septiembre y Gabriela Mistral.

.....

# Gracias

.....

