

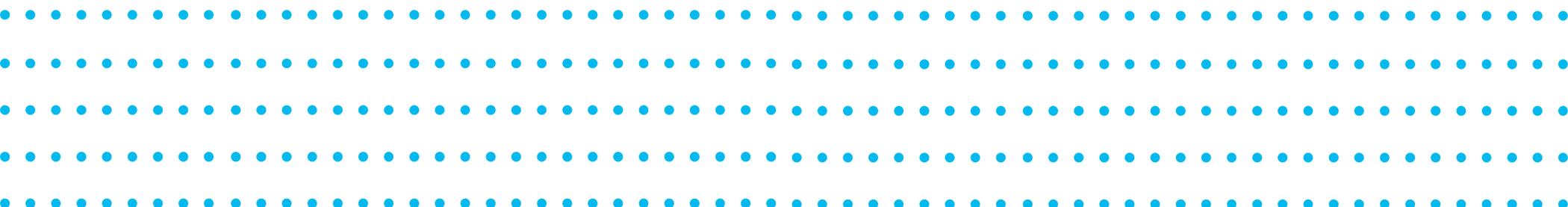


# Ranking del Mercado Financiero

## Sub-mercado

# Cajas de Compensación

## Primer semestre 2017



TODOS  
POR  
CHILE



# Ranking Financiero 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 Financiero 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 Financiero Cajas de Compensación

## **METODOLOGÍA**

- ✓ Informe construido a partir de la base de reclamos del SERNAC y complementada con información enviada por los proveedores para la confección 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 primer semestre tanto del año 2017 como del 2016, de manera tal de hacer comparaciones.

# Ranking Financiero 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 de 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= Primer semestre 2017 y primer semestre 2016.

n= Junio 2017 y junio 2016.

- El N° de reclamos realizados contra cajas de compensación incluye los reclamos ingresados contra los siguientes productos financieros: crédito de consumo (social), crédito hipotecario, crédito educacional, crédito automotriz, crédito desconocido de tercero, cobranza extrajudicial, otros seguros no de vida, seguro hogar y cuentas de ahorro. En cambio, no se consideran reclamos contra los siguientes productos no financieros: Afiliación/Desafiliación, Beneficios, Licencias Medicas y Turismo.
- 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). Incluye deudas morosas hasta 365 días y excluye deudas castigadas.

# 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:

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

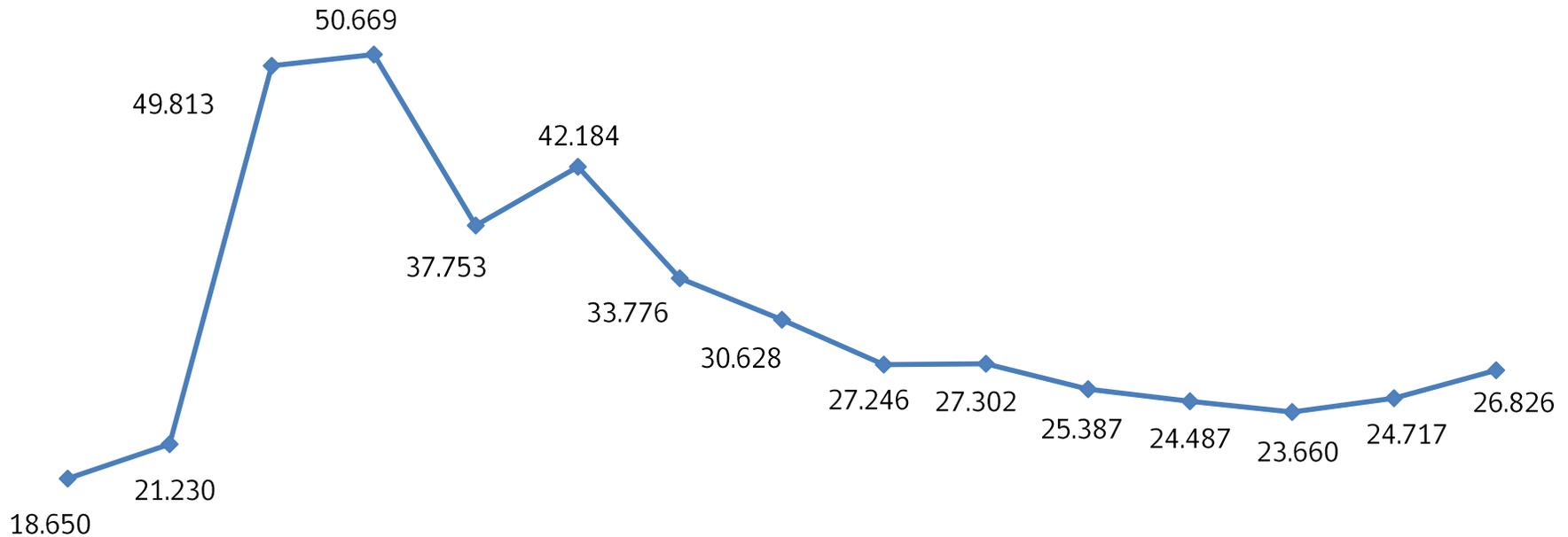
m= Primer semestre 2017 y 2016.

# Ranking Financiero 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 junio de 2017, tenían 5.577.664 trabajadores afiliados y 1.437.328 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 enero y junio de 2017, las Cajas entregaron 942.395 créditos de consumo, equivalentes a \$652.091.352.000 y 43 créditos hipotecarios equivalentes a \$1.062.260.000 (Dato: SUSESO).

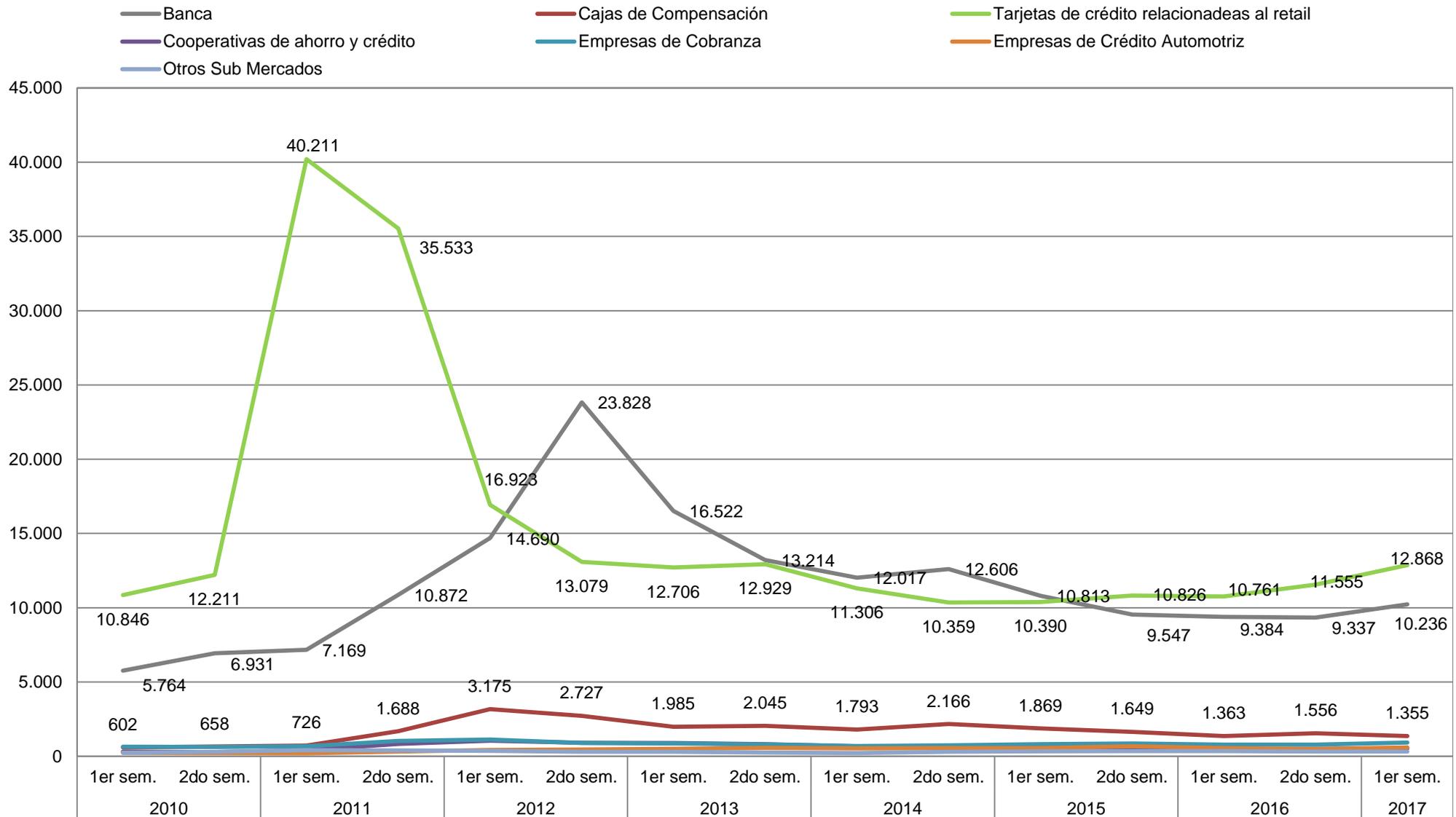
# Evolución de reclamos mercado financiero



1er sem.	2do sem.	1er sem.												
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017

**Peak reclamos mercado financiero: 50.669** en el segundo semestre del año 2011. En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos, llegando a **23.660** durante el primer semestre del año 2016. Esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un **13%** en el primer semestre de 2017 en relación al primer semestre del año anterior.

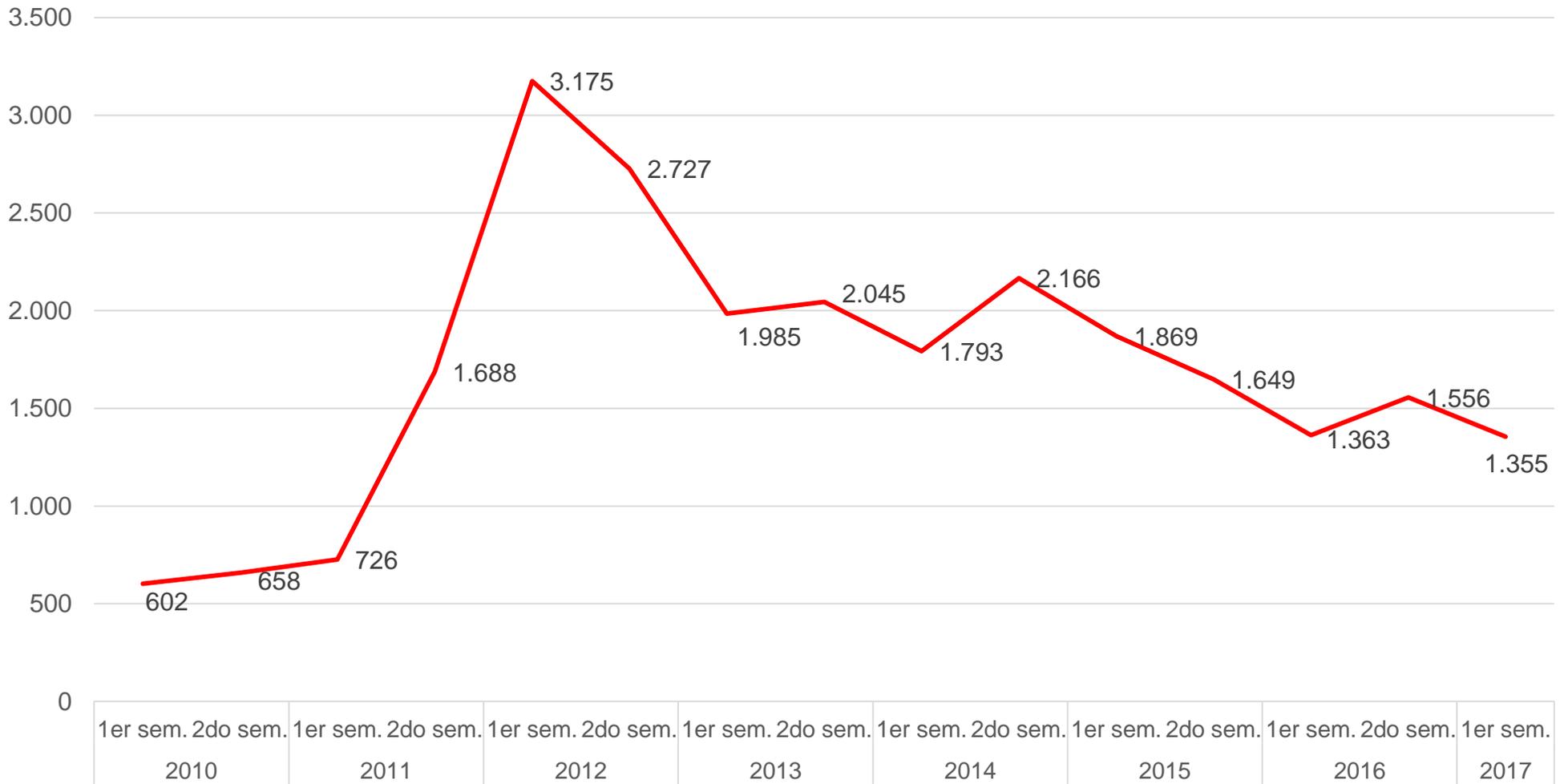
# Evolución de reclamos Sub mercados financieros



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

**Peak reclamos Banca: 23.818** el segundo 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

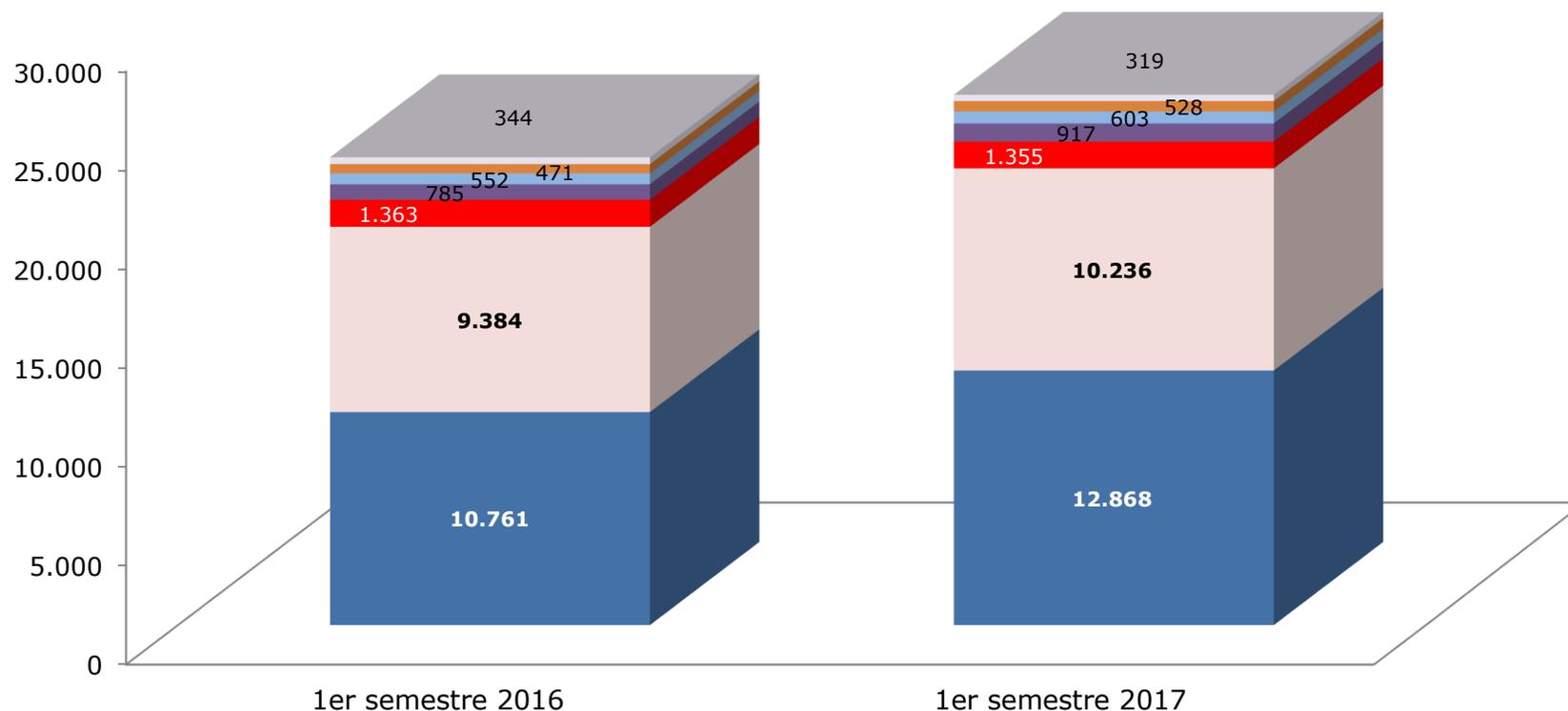


El peak de reclamos contra las Cajas de Compensación se alcanzó el primer semestre de 2012 (principalmente por reclamos recibidos contra Caja Los Héroes por cobros improcedentes), a partir del segundo semestre del mismo año se aprecia una tendencia a la baja, observándose algunas alzas como la del segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año.

# Sub mercado financieros más reclamados

## Reclamos ingresados al Sernac referidos a la industria financiera

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



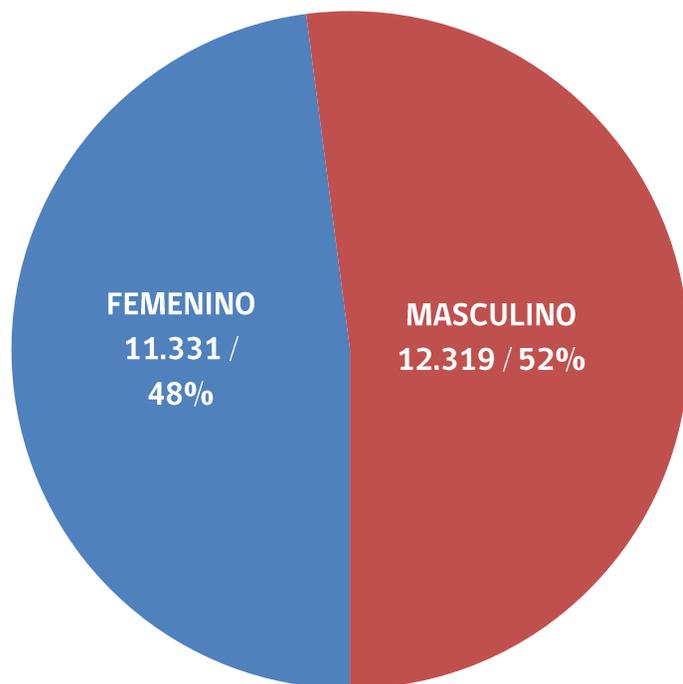
Las Cajas de Compensación fueron el único sub-mercado financiero que disminuyó su número de reclamos (0,6%) al comparar el primer semestre de 2016 con el primer semestre de 2017. El mayor aumento de reclamos se observó en el sub-mercado de las tarjetas de crédito relacionadas al retail con un 19,6%.

# Sub Mercados Financieros + reclamados

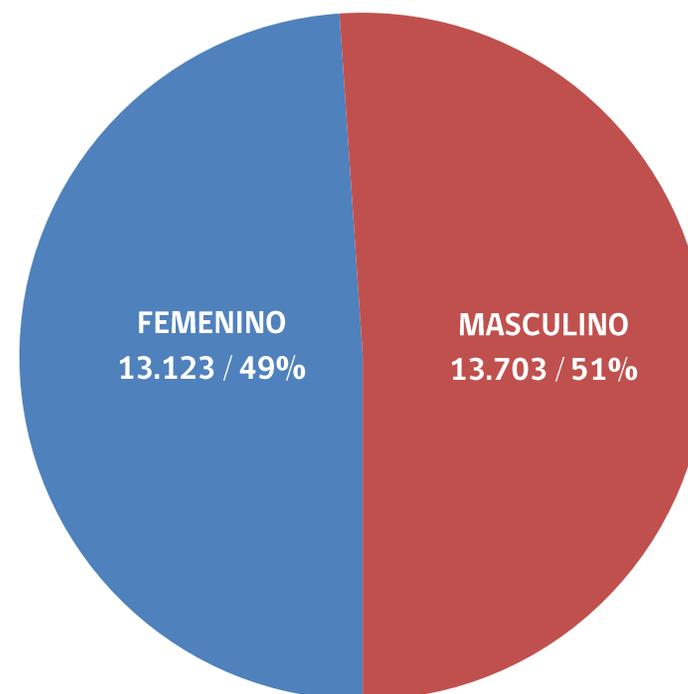
SUB-MERCADO FINANCIERO	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	Variación
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	45,5%	48,0%	↑
BANCOS	39,7%	38,2%	↓
CAJAS DE COMPENSACIÓN	5,8%	5,1%	↓
EMPRESAS DE COBRANZA	3,3%	3,4%	↑
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	2,3%	2,2%	↓
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,0%	2,0%	▬
OTROS SUBMERCADOS	1,4%	1,1%	↓
TOTAL	100%	100%	

# Reclamos por sexo Mercado Financiero

Participación de reclamos por sexo, sector financiero  
1er semestre 2016



Participación de reclamos por sexo, sector financiero  
1er semestre 2017



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

Caja  
Los Andes  
SOMOS CHILE

1 Caja 18  
Mi Caja

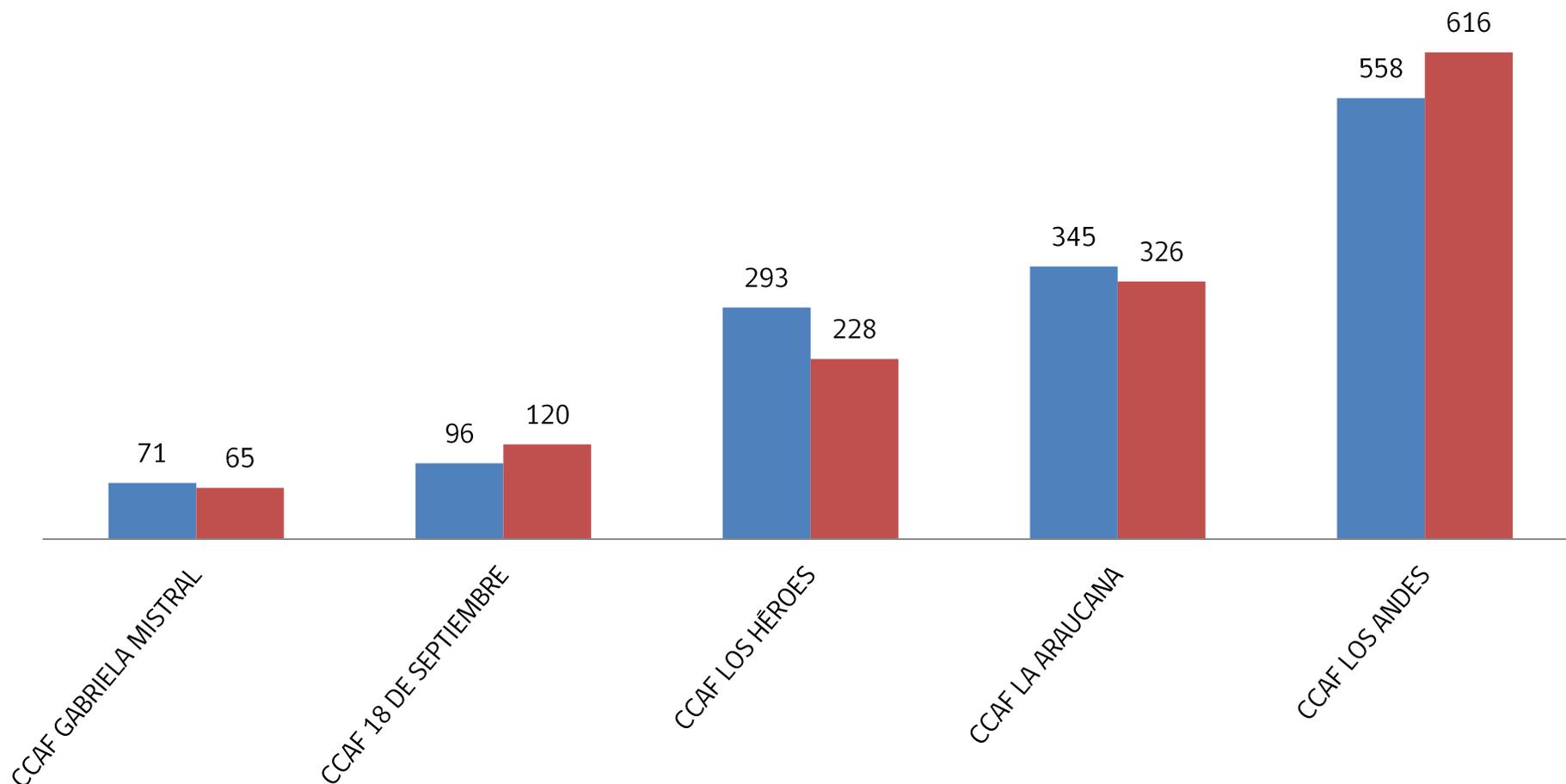
La Araucana  
SOLUCIONES SOCIALES

LOS HEROES  
que de Chile

GM  
GABRIELA MISTRAL  
Caja de Compensación

# Reclamos por cada caja de compensación

■ 1er semestre 2016 ■ 1er semestre 2017

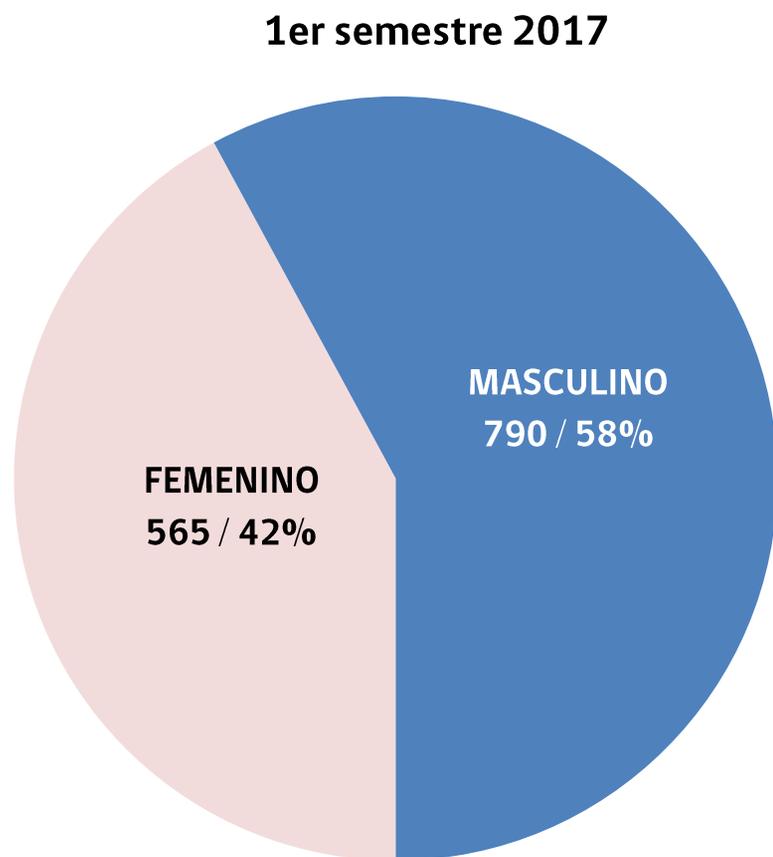


## Comparación primer semestre 2016 y 2017

Los Andes y La Araucana tienen las mayores cantidades de reclamos al primer semestre de 2017.

Destaca el incremento en **Los Andes y 18 de Septiembre** en 58 (10%) y 24 (25%) reclamos respectivamente.

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



REGIÓN		1er SEMESTRE 2017			
		MUJERES		HOMBRES	
		Porcentaje	Nº reclamos	Porcentaje	Nº reclamos
1	TARAPACÁ	18%	7	83%	33
2	ANTOFAGASTA	26%	25	74%	72
3	ATACAMA	23%	11	77%	37
4	COQUIMBO	36%	30	64%	53
5	VALPARAÍSO	46%	83	54%	97
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS	45%	27	55%	33
7	DEL MAULE	34%	14	66%	27
8	DEL BIO BIO	36%	47	64%	85
9	DE LA ARAUCANÍA	40%	12	60%	18
10	DE LOS LAGOS	43%	33	57%	43
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	50%	5	50%	5
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	33%	4	67%	8
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	51%	253	49%	242
14	DE LOS RÍOS	32%	12	68%	25
15	ARICA Y PARINACOTA	14%	2	86%	12
<b>TOTAL</b>		<b>42%</b>	<b>565</b>	<b>58%</b>	<b>790</b>

En particular, dentro de las Cajas de Compensación durante el primer semestre del 2017, los hombres concentraron una mayor participación de reclamos que las mujeres, 58% contra 42%, respectivamente. Asimismo y según las estadísticas de la SUSESO, el número total de afiliados a junio de 2017, era 56% hombres y un 44% mujeres.

Esta situación se replica en el total de regiones del país, a excepción de la Region Metropolitana y de Aysén, exhibiendo una participación mayor de hombres en la regiones de Arica y Parinacota (86%), Tarapacá (83%) y Atacama (77%).

# 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		
	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	261	245	-6,13%	19,15%	18,08%	-1,07
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	258	239	-7,36%	18,93%	17,64%	-1,29
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	249	218	-12,45%	18,27%	16,09%	-2,18
PUBLICADO EN DICOM	34	90	164,71%	2,49%	6,64%	4,15
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONSENTIMIENTO, ETC.	61	84	37,70%	4,48%	6,20%	1,72
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	74	80	8,11%	5,43%	5,90%	0,47
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	64	41	-35,94%	4,70%	3,03%	-1,67
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	48	39	-18,75%	3,52%	2,88%	-0,64
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	29	38	31,03%	2,13%	2,80%	0,68
CLAÚSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS	33	32	-3,03%	2,42%	2,36%	-0,06
IMPUGNA COBRO	29	31	6,90%	2,13%	2,29%	0,16
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	40	24	-40,00%	2,93%	1,77%	-1,16
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	23	23	0,00%	1,69%	1,70%	0,01
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	23	22	-4,35%	1,69%	1,62%	-0,06
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	11	22	100,00%	0,81%	1,62%	0,82
OTRAS CAUSAS	126	127	0,79%	9,24%	9,37%	0,13
<b>TOTAL</b>	<b>1.363</b>	<b>1.355</b>	<b>-0,59%</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

## Primer semestre 2017 versus primer semestre 2016

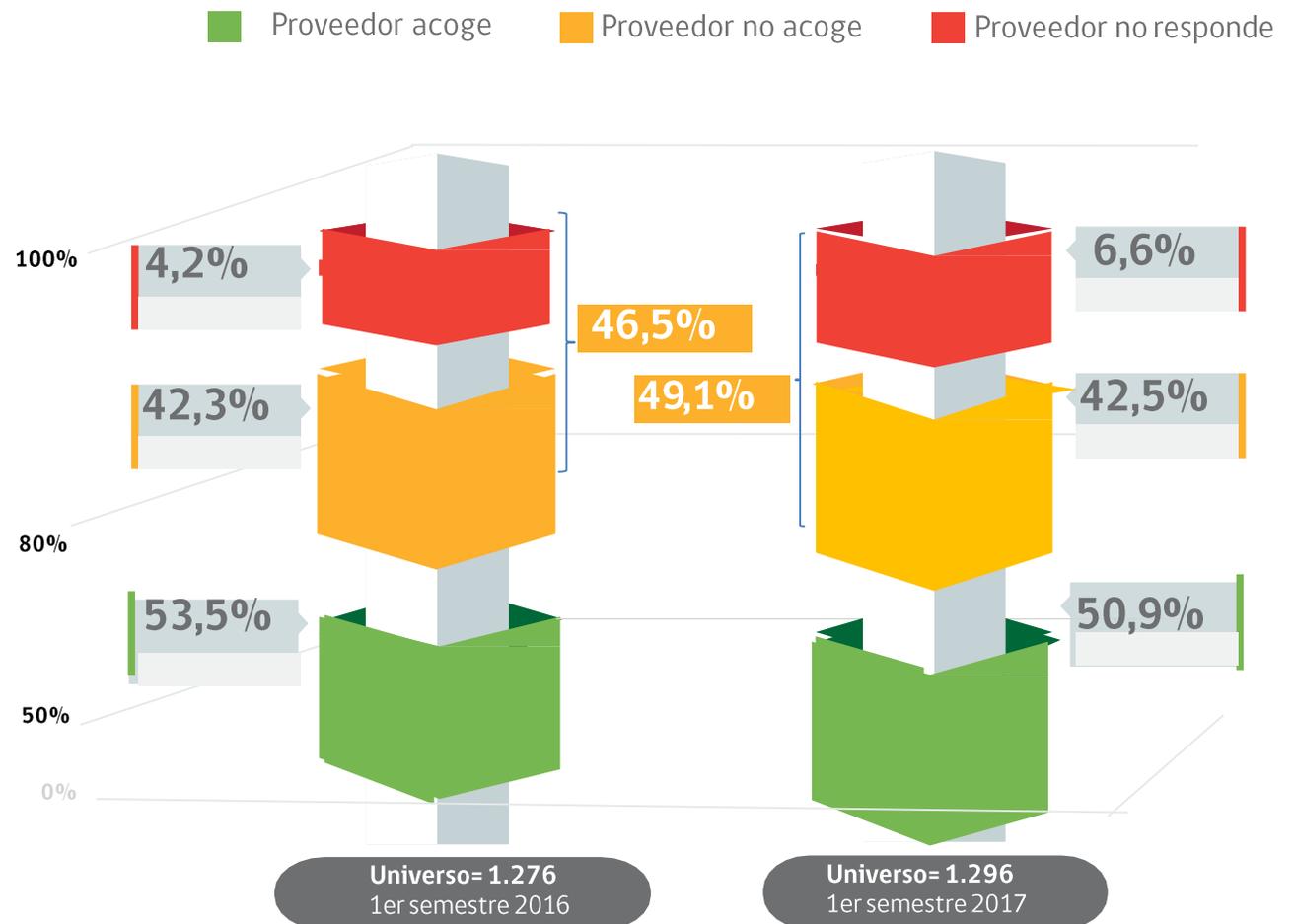
ENTIDAD	N° DE RECLAMOS			N° DE AFILIADOS Y NO AFILIADOS CON DEUDAS VIGENTES			TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)	JUNIO 2016	JUNIO 2017	VARIACIÓN (porcentual)	1er SEMESTRE 2016	1er SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)
GABRIELA MISTRAL	71	65	-8,45%	37.878	32.542	-14,09%	18,74	<b>19,97</b>	6,56%
LA ARAUCANA	345	326	-5,51%	366.195	308.551	-15,74%	9,42	<b>10,57</b>	12,15%
18 DE SEPTIEMBRE	96	120	25,00%	122.041	118.350	-3,02%	7,87	<b>10,14</b>	28,90%
LOS ANDES	558	616	10,39%	921.049	906.355	-1,60%	6,06	<b>6,80</b>	12,18%
LOS HÉROES	293	228	-22,18%	391.337	342.992	-12,35%	7,49	<b>6,65</b>	-11,22%
<b>GLOBAL</b>	<b>1.363</b>	<b>1.355</b>	<b>-0,59%</b>	<b>1.838.500</b>	<b>1.708.789</b>	<b>-7,06%</b>	<b>7,41</b>	<b>7,93</b>	<b>6,96%</b>

- Las mayores tasas de reclamos el primer semestre de 2017 las obtuvieron las cajas Gabriela Mistral y La Araucana con 19,97 y 10,57 respectivamente. Asimismo, el primer semestre de 2016 las registraron Gabriela Mistral y La Araucana con 18,74 y 9,42 respectivamente.
- Cuatro Cajas de Compensación aumentaron sus tasas de reclamos. El mayor aumento se produce en la Caja 18 de Septiembre.

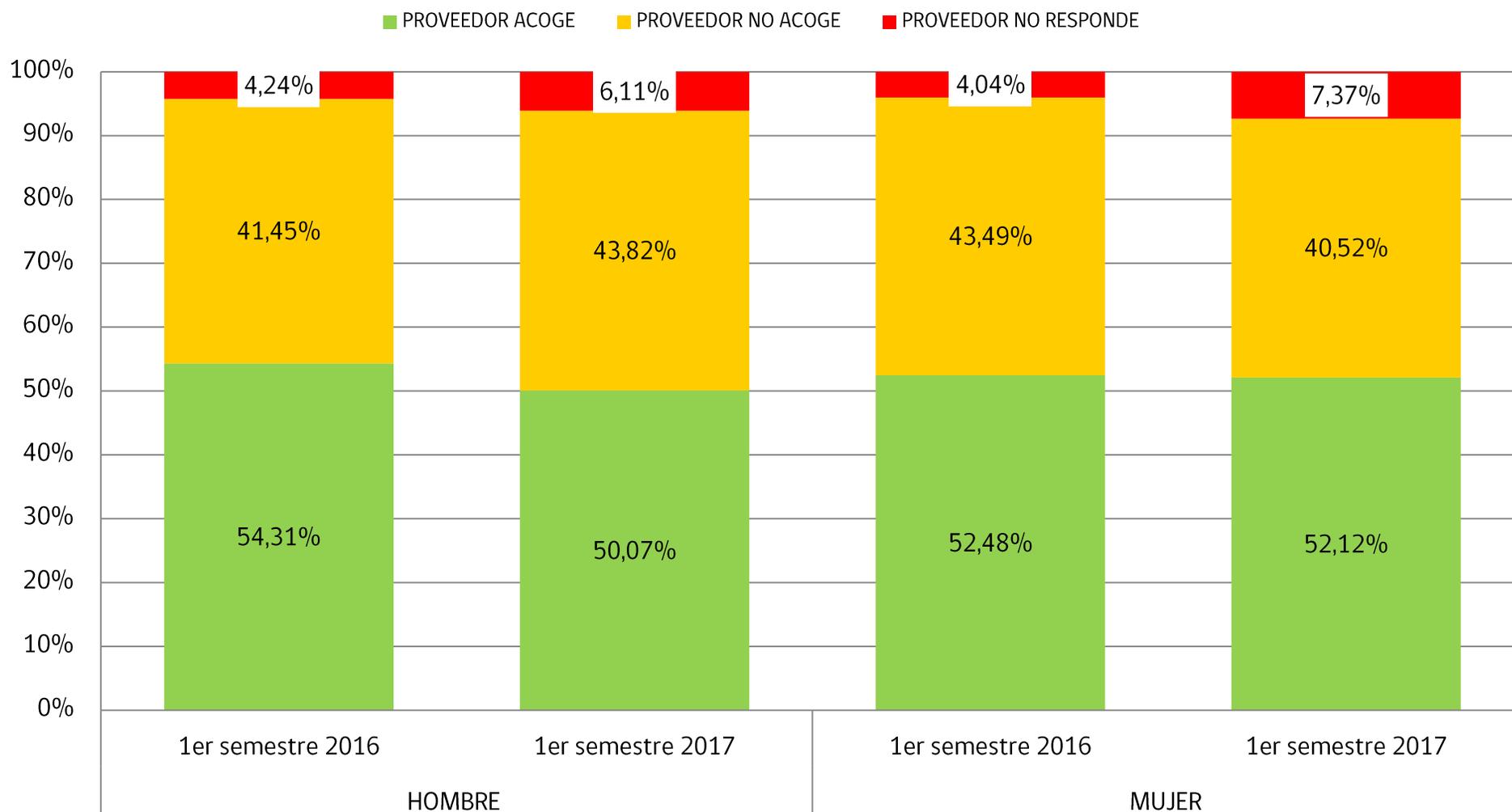
# ¿Cómo responden a los reclamos las cajas de compensación ?

Las respuestas **proveedor no responde** más **proveedor no acoge**, pasaron de 46,5% el 1er semestre de 2016 a 49,1% el 1er semestre de 2017.

Las respuestas **proveedor acoge**, bajaron de 53,5% el 1er semestre de 2015 a 50,9% el 1er semestre de 2017.

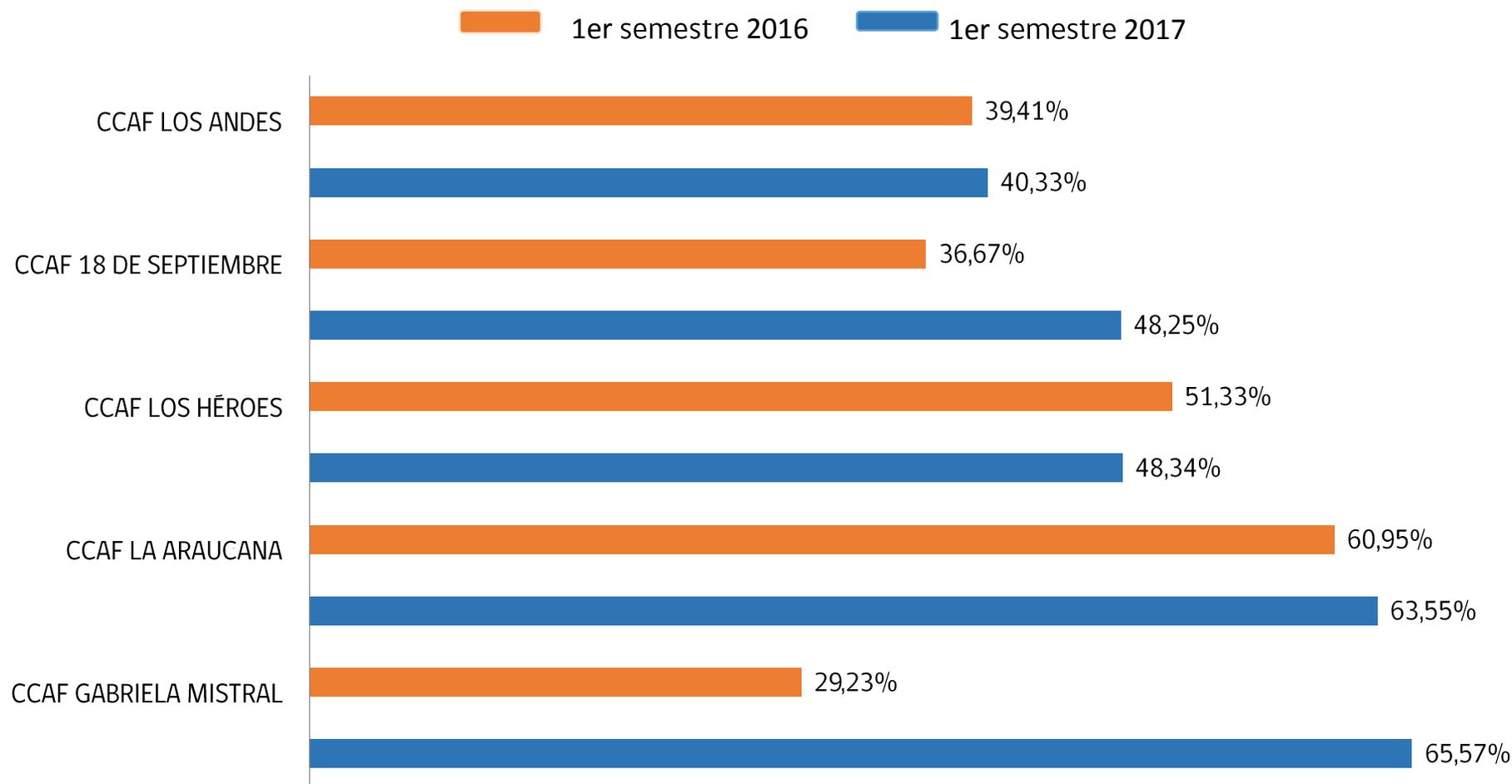


# ¿Cómo responden a los reclamos las cajas de compensación por sexo?



Al comparar las respuestas los reclamos de las Cajas de Compensación, el primer semestre de 2017 con respecto al primer semestre de 2016, se observó un aumento en las respuestas desfavorables, tanto en hombres como en mujeres. Por su parte, los porcentajes **proveedor no responde**, aumentaron en igual lapso de tiempo en el caso de los hombres y de las mujeres.

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)



## En el primer semestre de 2017:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas la obtuvieron las Cajas: Gabriela Mistral (65,57%), La Araucana (63,55%) y Los Héroes (48,34%).
- La menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las Cajas 18 de Septiembre (48,25%) y Los Andes (40,33%).

# RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2017

## 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	2,74
2	LOS HÉROES	3,21
3	18 DE SEPTIEMBRE	4,89
4	LA ARAUCANA	6,72
5	GABRIELA MISTRAL	13,09

# 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% en el segundo semestre de 2016 en relación al primer semestre del mismo año. Asimismo, se observa un aumento del 13% al comparar primer semestre de 2016 con el primer semestre de 2017.
- Al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2016, la disminución de los reclamos en el sub-mercado de las Cajas de Compensación es de un 0,6% (8 reclamos). Asimismo, a partir del primer semestre de 2012, se observa una tendencia a la baja de los reclamos en este sub-mercado.
- En relación al volumen de reclamos por cada Caja de Compensación, al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2016, se puede observar un aumento de un 25% (24 reclamos) en Caja 18 de Septiembre y de un 10% (58 reclamos) en Caja Los Andes. Por el contrario, Caja Los Héroes tuvo una disminución de un 22% (65 reclamos), siendo la entidad con mayor baja de reclamos.
- Desde la mirada de los motivos que hacen que los consumidores reclamen contra las Cajas de Compensación, en el primer semestre de 2017, los principales son: “no reversa cargos mal efectuados” (18,08%), “cobros excesivos o duplicados” (17,64%) y “cobranza extrajudicial no corresponde” (16,09%). Asimismo, el primer semestre de 2016, los principales motivos de reclamos fueron: “no reversa cargos mal efectuados” (19,15%) “cobro excesivos o duplicados” (18,93%) y “cobranza extrajudicial no corresponde” (18,27%). En definitiva, las 3 causales principales se mantienen en ambos períodos.

# CONCLUSIONES

- El motivo de reclamo “publicado en Dicom”, es la causal que obtuvo el mayor incremento porcentual (164,71%), equivalente a 56 reclamos, al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2016. El incremento en esta causal se explica principalmente por el alza en el volumen de reclamos en las cajas Los Andes 260% (en 26 reclamos), La Araucana 136% (en 19 reclamos) y 18 de Septiembre 225% (en 9 reclamos).
- El segundo motivo de reclamo con mayor aumento porcentual al comparar ambos semestre es “cobro de seguros no contratados” (100%), equivalente a 11 reclamos, siendo Caja Los Andes la que presentó el mayor incremento (400%), al pasar de 3 reclamos el primer semestre de 2016 a 15 reclamos el primer semestre de 2017.
- El tercer motivo de reclamo con mayor aumento porcentual al comparar ambos semestre es “repactación” (37,7%), equivalente a 23 reclamos, siendo Caja La Araucana la que presentó el mayor incremento (138%), al pasar de 8 reclamos el primer semestre de 2016 a 19 reclamos el primer semestre de 2017. Le sigue Caja los Andes con una aumento de un 59%, equivalente a 16 reclamos.
- Respecto a la tasa de reclamos (TR), al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2016, cuatro cajas de compensación aumentaron su tasa de reclamos (18 de Septiembre, Los Andes, La Araucana y Gabriela Mistral).

# CONCLUSIONES

- En el primer semestre de 2017, la tasa de reclamos (TR) más baja la obtuvo Caja Los Héroes (6,65). En cambio, la tasa más alta se observó en la Caja Gabriela Mistral (19,97), la que aumentó respecto del primer semestre de 2016 en un 6,56%, producto de la disminución de su número de afiliados y no afiliados con deudas vigentes.
- Caja 18 de Septiembre fue la que obtuvo el mayor aumento porcentual en su tasa de reclamos (28,90%), debido al alza en su número de reclamos. El incremento de los reclamos se observó principalmente en las causales “no informa condiciones del crédito” y “publicado en Dicom”.
- En el primer semestre de 2017, el 49,1% 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 Gabriela Mistral (65,57%), mientras que la más baja fue obtenida por la Caja Los Andes (40,33%).
- Cuatro cajas (18 de Septiembre, Gabriela Mistral, La Araucana y Los Andes) aumentaron su tasas de respuesta desfavorable (TRD), al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2016, Caja los Héroes fue la única que disminuyó su tasa de respuesta desfavorable.
- 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: Gabriela Mistral y la Araucana.

# ACCIONES DE PROTECCIÓN

## 2015

- Se efectuó salida de Ministros de fe a fin de verificar el cumplimiento de la información otorgada a los consumidores, lo que se tradujo en 6 Juicios de Interés general, por no entregar informar las condiciones objetivas para acceder al crédito.
- Coordinación con la Superintendencia de Seguridad Social, en virtud de las Circulares N° 3093 y 3105, que reconocen la posibilidad de reprogramar el crédito condonando capital e intereses mediante una transacción o remisión parcial de la deuda, y modifican la circular 2824 difundiendo información de cara a los consumidores.

## 2016:

- SERNAC se hace parte en Juicio Colectivo contra CCAF Los Héroes.

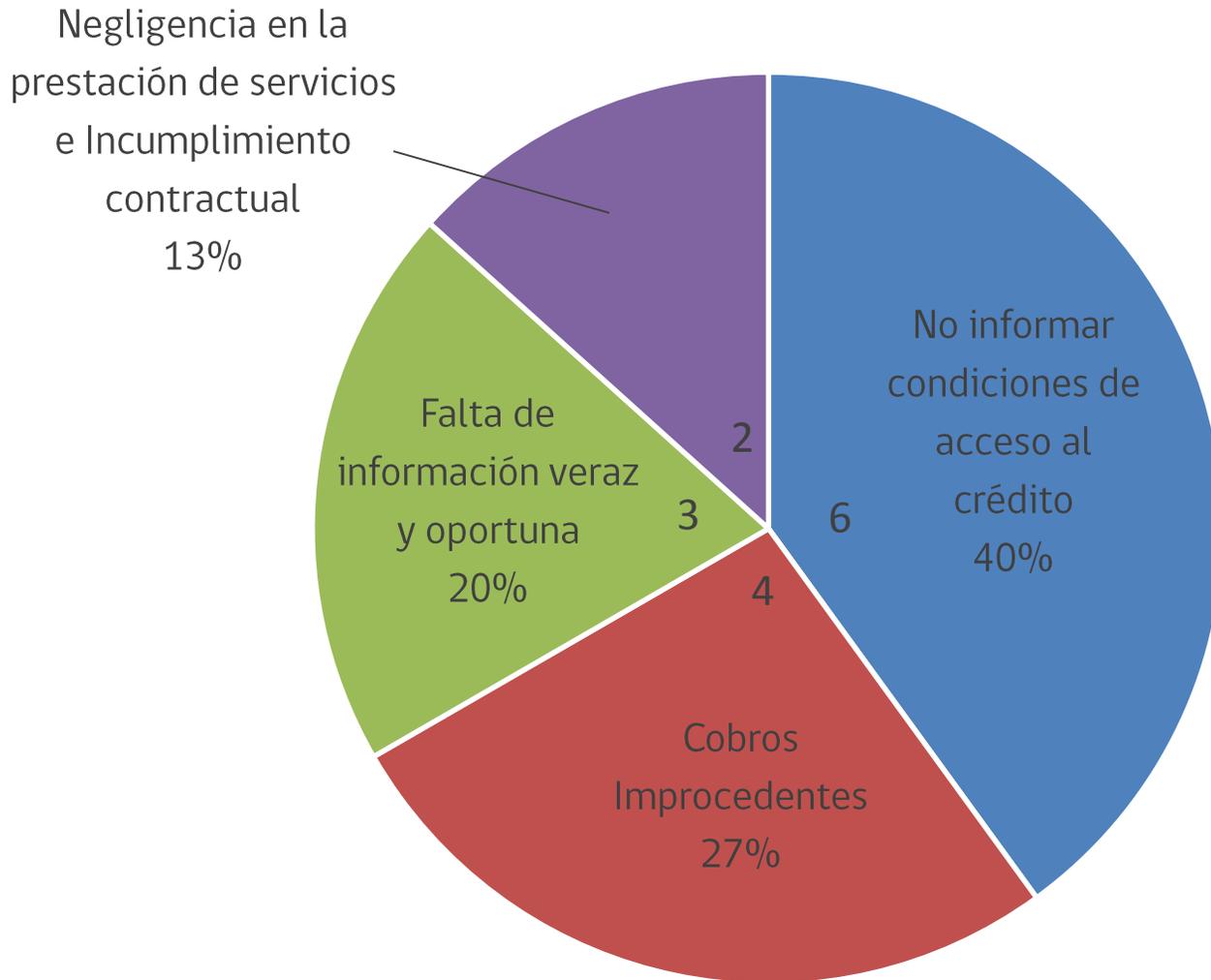
# JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

DENUNCIAS	AÑOS			TOTAL GENERAL
	2015	2016	2017	
CAJA DE COMPENSACIÓN 18 DE SEPTIEMBRE	2			2
CAJA DE COMPENSACIÓN GABRIELA MISTRAL	2			2
CAJA DE COMPENSACIÓN LA ARAUCANA	4		1	5
CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES	1	2	1	4
CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HEROES	2			2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

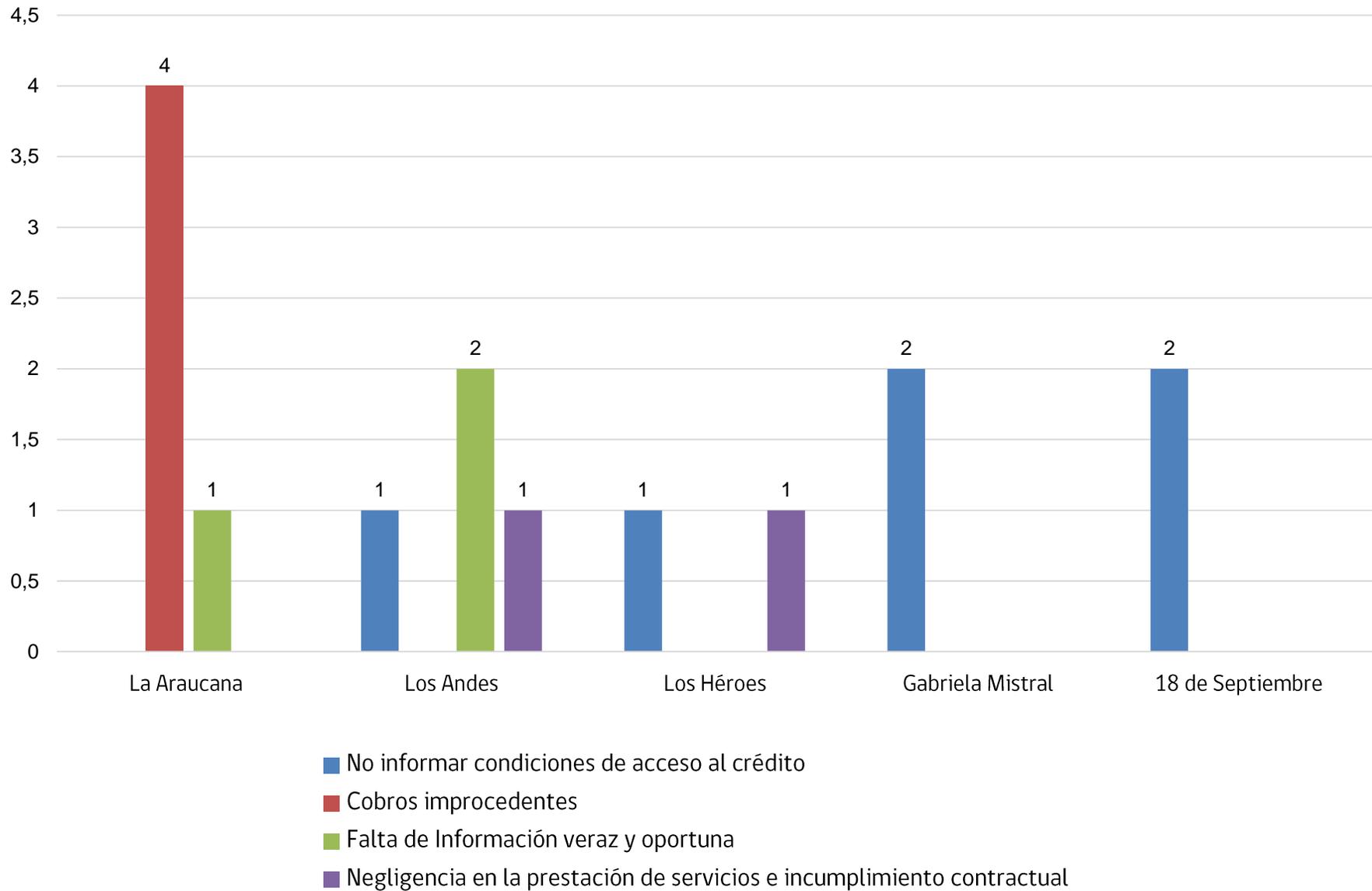
# JUICIOS DE INTERÉS GENERAL POR REGIÓN

DENUNCIAS	AÑOS			TOTAL
	2015	2016	2017	
DIRECCIONES REGIONALES				
Antofagasta	2			2
Araucanía		1		1
Arica	1			1
Bío Bío	1			1
Los Ríos	2			2
Magallanes	1		1	2
Maule		1		1
O'Higgins	3			3
RM			1	1
Valparaíso	1			1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

# MOTIVOS LEGALES DENUNCIADOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE INTERÉS GENERAL



# MOTIVOS LEGALES DENUNCIADOS



# JUICIO COLECTIVO: ODECU CON CCAF LOS HÉROES

- SERNAC se hace parte con fecha 22-07-2016.
- Demanda se fundamenta en:
  - **Falta de información** por parte de los ejecutivos de venta al momento de captar a los clientes, especialmente a los adultos mayores, ofreciendo créditos a 36 meses, para luego modificar el plazo a 84 meses.
  - **Contener mandatos irrevocables** (para suscribir repactaciones y prorrogas) **y en blanco** (para asignar fecha de emisión, vencimiento, monto, intereses y número de cuotas)

