

Reclamos en el sector financiero

Bancos y retailers

Comparación julio-diciembre 2011 v/s julio-diciembre 2010



SERNAC

Gobierno de Chile

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

Enero 2012



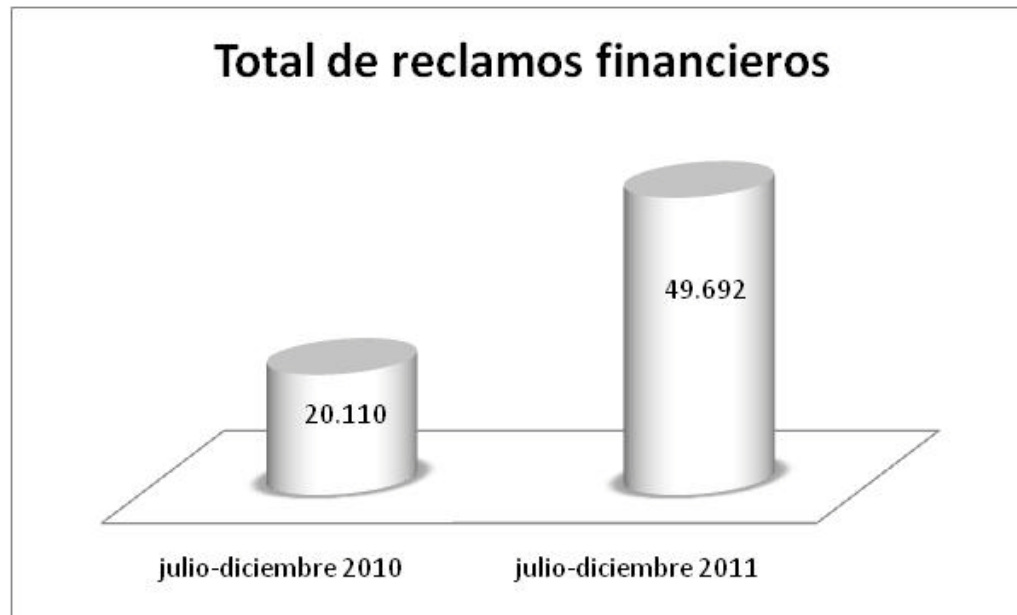
El presente informe da cuenta de los reclamos registrados en el sistema SernacFacilita relacionados al sector financiero, distinguiéndose principalmente los reclamos vinculados a la banca y tarjetas de crédito no bancarias (retailers).

Se compara el segundo semestre de 2011 con el segundo semestre de 2010.



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

Enero 2012



Los reclamos efectuados por los consumidores contra el sector financiero, se elevaron en el segundo semestre de 2011 respecto de igual lapso de tiempo de 2010, desde 20.110 casos a 49.692, lo que representó un alza de 147%.

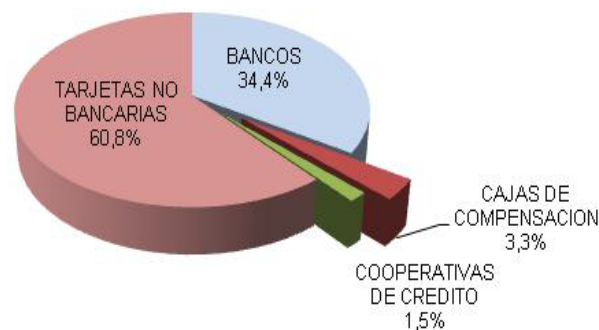
Los reclamos asociados a tarjetas de crédito no bancarias fueron las que más aumentaron, 197%; luego prosiguen los reclamos contra Cooperativas de Ahorro y Crédito, 176%. Los reclamos asociados a las Cajas de Compensación crecieron 156% y los de la Banca, 57%.

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

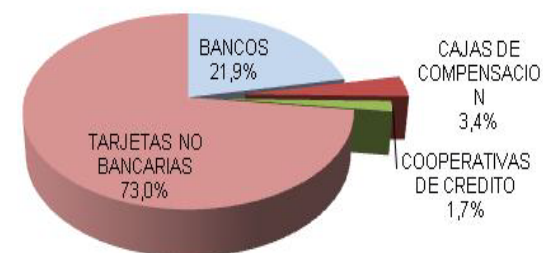
Enero 2012



Distribución de reclamos en el sector financiero, periodo julio-diciembre 2010



Distribución de reclamos en el sector financiero, periodo julio-diciembre 2011

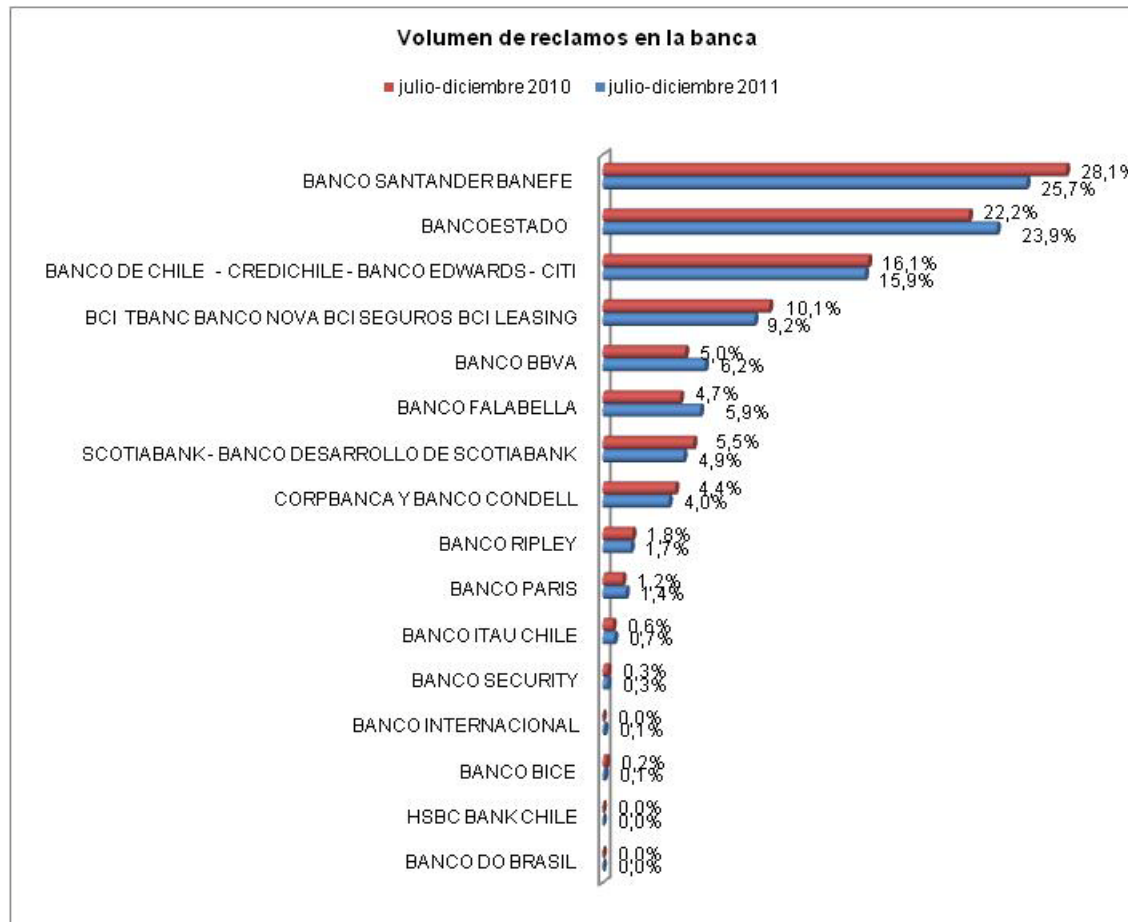


Durante el segundo semestre de 2011 y 2010, los reclamos financieros se concentraron principalmente en las tarjetas no bancarias, 73% y 60,8%, respectivamente. A éstos le siguen los reclamos en la banca, 21,9% y 34,4%, respectivamente.



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

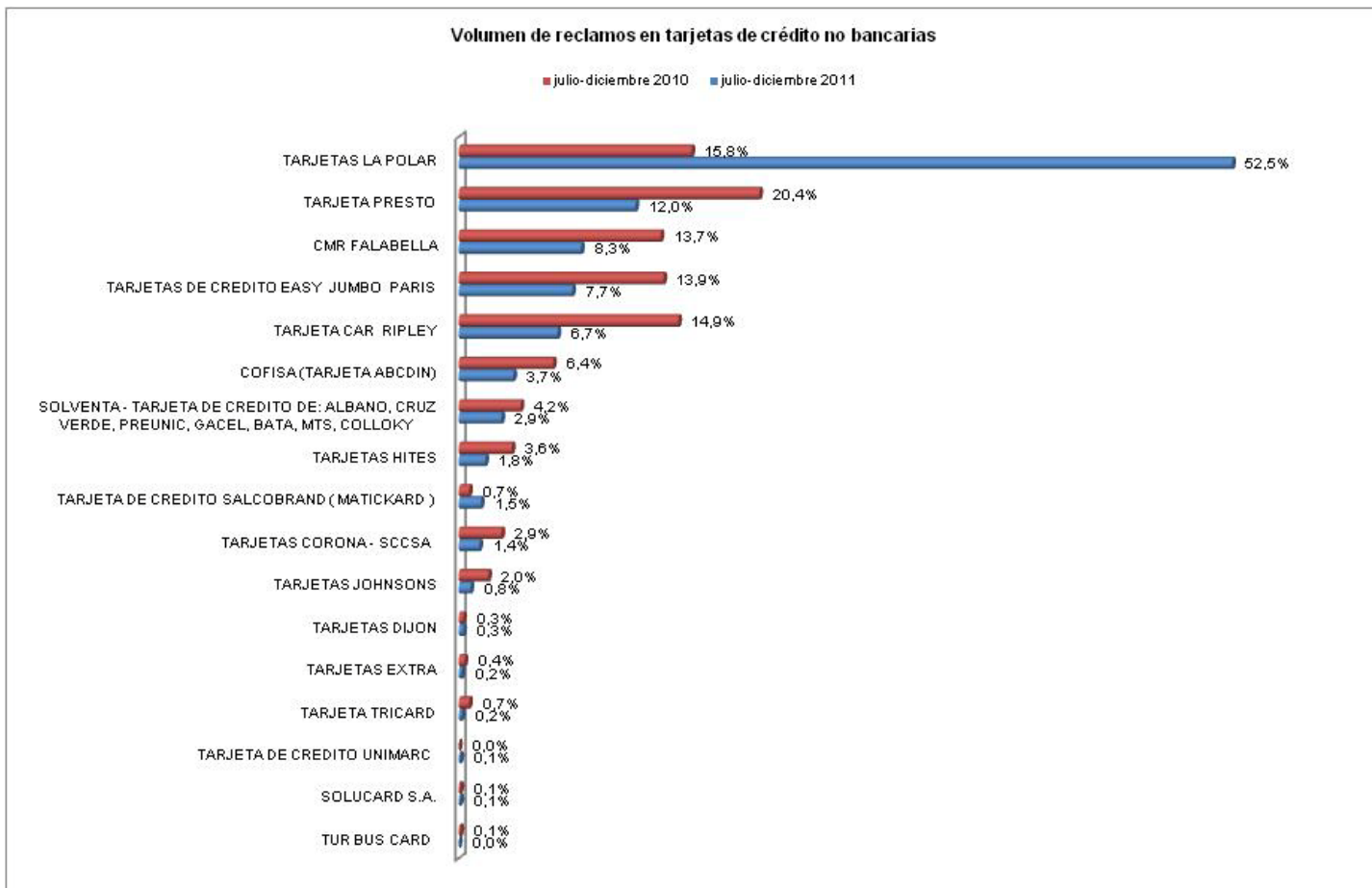
Enero 2012



En cuanto a volumen de reclamos en la banca, destacan en cantidad los efectuados contra Banco Santander-Banefe, Banco Estado y Banco de Chile, en ambos segundos semestres de 2011 y 2010.

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

Enero 2012



En cuanto a volumen de reclamos en tarjetas no bancarias, destacan en cantidad las efectuadas contra La Polar, principalmente en el segundo semestre de 2011 (52,5% de los reclamos). Notar, que el volumen de reclamos es en general, proporcionalmente mayor en el segundo semestre de 2010 que en el segundo semestre de 2011, salvo en La Polar.

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

Enero 2012



Índice de Reclamos en la Banca y Tarjetas de Crédito No Bancarias

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

• **Índice de reclamos en Banca: Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 deudores**

Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en la Plataforma SERNAC *Facilita* en julio y diciembre de 2010 y, julio y diciembre de 2011.

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

El guarismo normalizador de reclamos utilizados es el **número de deudores a diciembre de 2010 y septiembre de 2011, que surge del reporte** "Presentaciones recibidas en la SBIF" (informe trimestral).

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

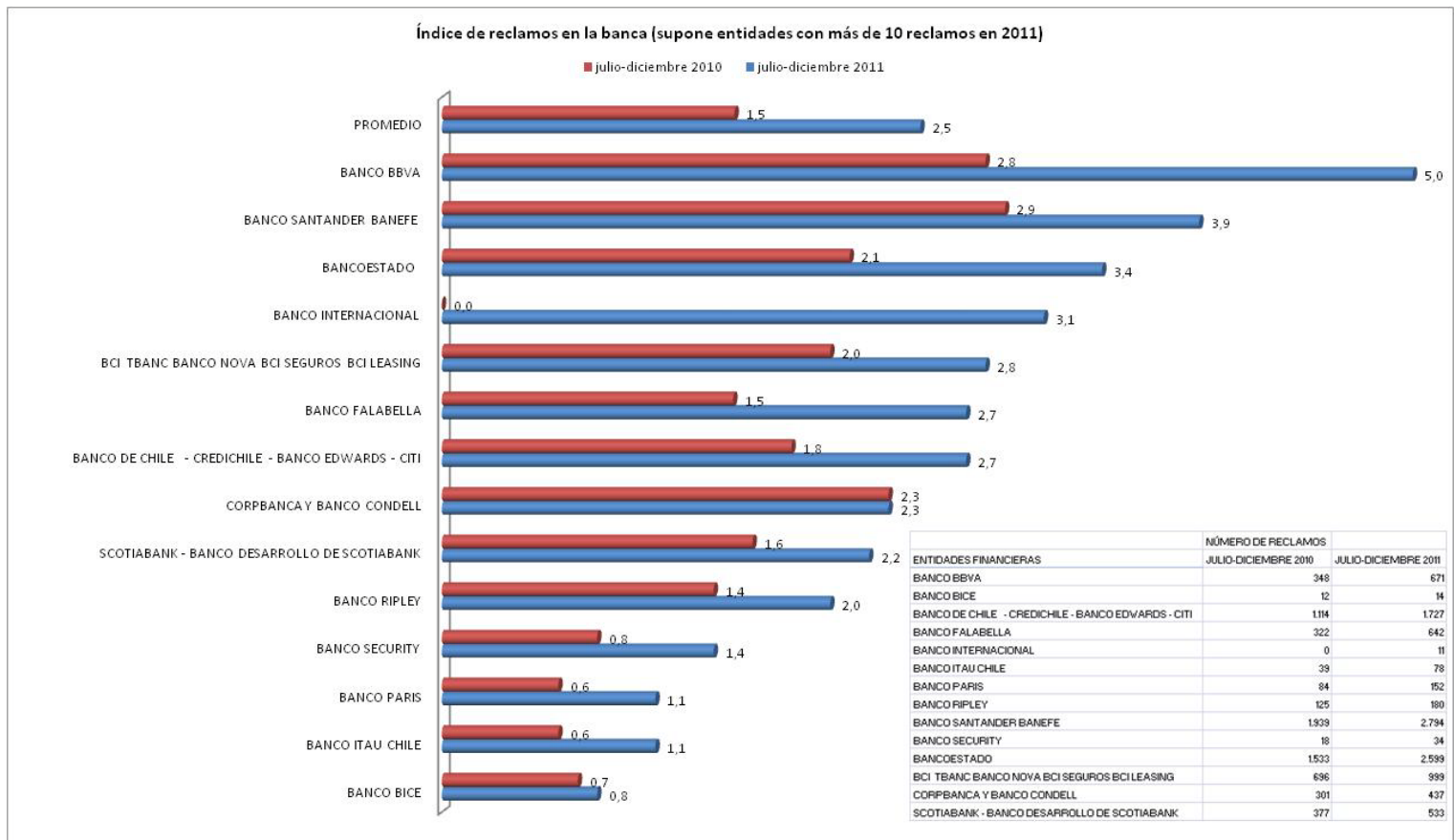
(Promedio de reclamos período/Promedio de operaciones período) * 10.000

Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en la Plataforma SERNAC *Facilita* en julio y diciembre de 2010 y, julio y diciembre de 2011, relacionado con el **promedio de las operaciones realizadas el segundo semestre de 2010 y el primer semestre de 2011, que surge del reporte** "Informe trimestral de tarjetas de crédito no bancarias, SBIF.



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

Enero 2012

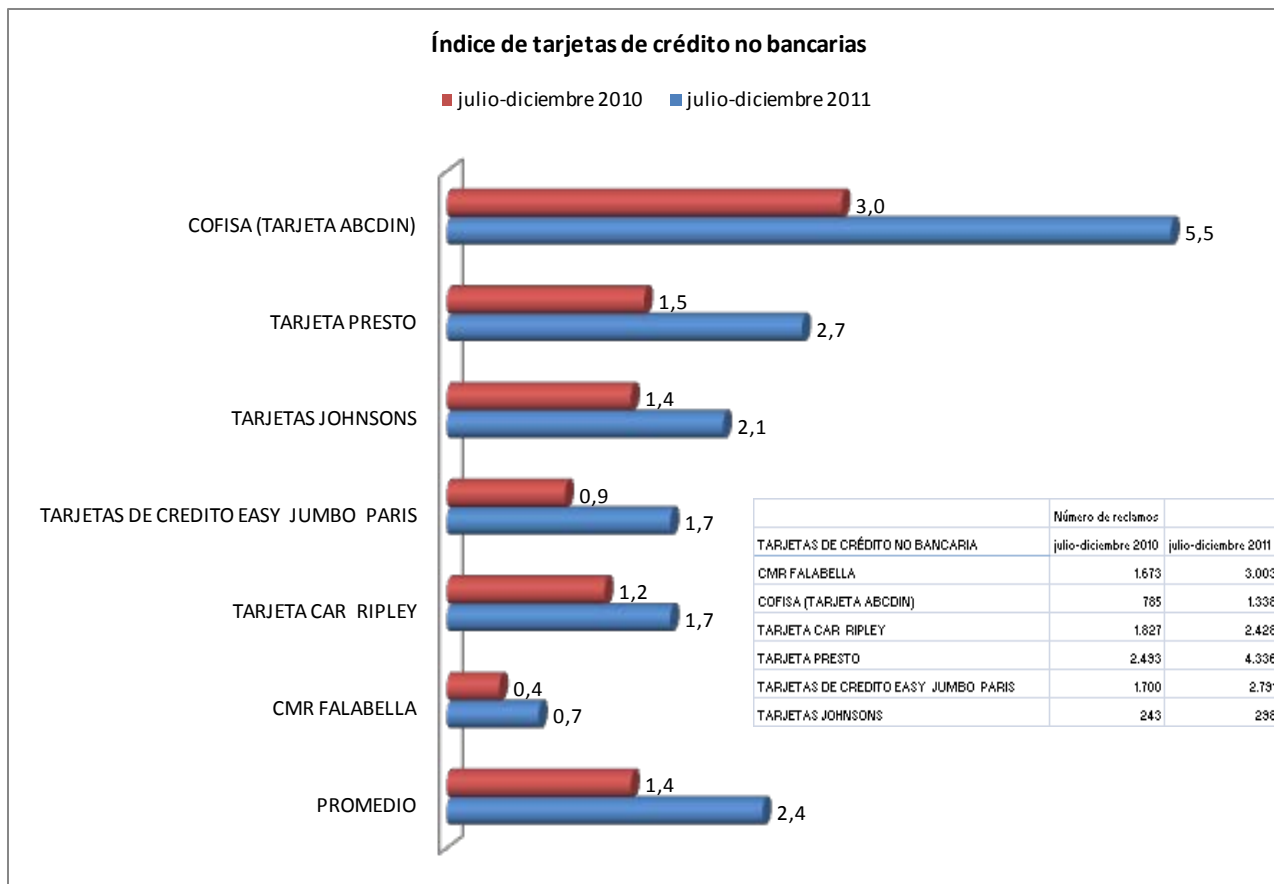


En el segundo semestre de 2011, el mayor índice lo presentó BBVA, 5,0 puntos, e indica que por cada 10.000 deudores, se presentan en promedio 5 reclamos mensuales. El promedio fue de 2,5, bastante más bajo. Por tanto, lo supera en un 100%. En tanto, en el segundo semestre de 2010 el índice promedio fue de 1,5 y el pick fue 2,9, registrado en Banco Santander, superando el promedio en un 93%.



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

Enero 2012



En el segundo semestre de 2011, el mayor índice lo presenta la tarjeta ABCDIN, 5,5 puntos, e indica que por cada 10.000 operaciones, se presentan en promedio 5,5 reclamos mensuales. El promedio general fue de 2,4, bastante más bajo. Por tanto, lo supera en un 129%.

En tanto, en el primer semestre de 2010 el índice promedio fue de 1,4 y el pick fue 3,0, registrado en las tarjetas ABCDIN, superando el promedio en un 114%.

Cabe hacer notar que no fue posible recabar antecedentes de las otras tarjetas de crédito no bancarias del presente informe, incluida La Polar; está última ya que esta siendo objeto de investigación.

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

Enero 2012



Comportamiento de proveedores ante reclamos planteados por el consumidor

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma SERNACFacilita y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos julio-diciembre 2010 y julio-diciembre 2011.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, cambiar el bien, reparación del bien, prestación del servicio, etc. el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado por el consumidor.

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, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac.

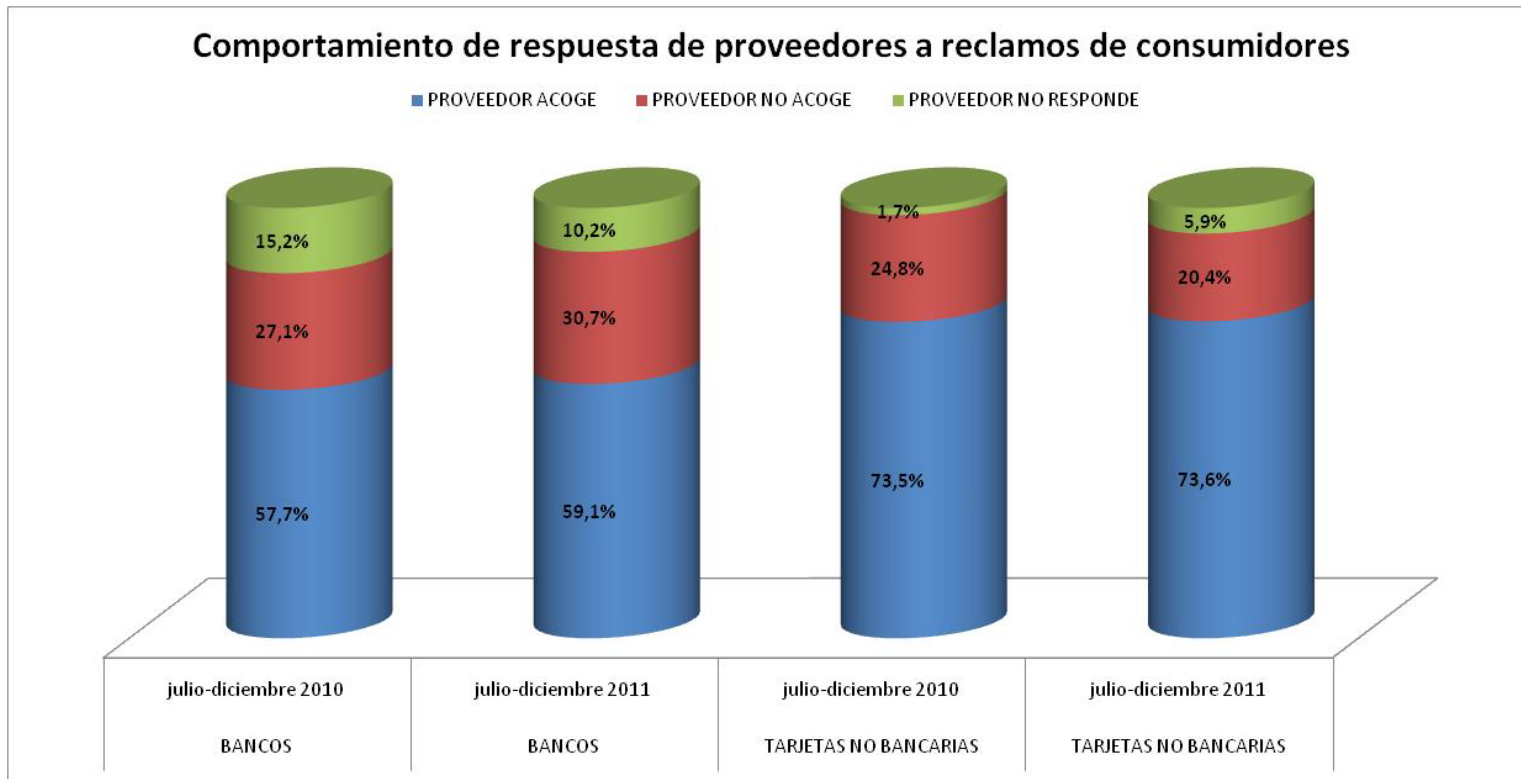
Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no responde lo solicitado por el consumidor .



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

Enero 2012



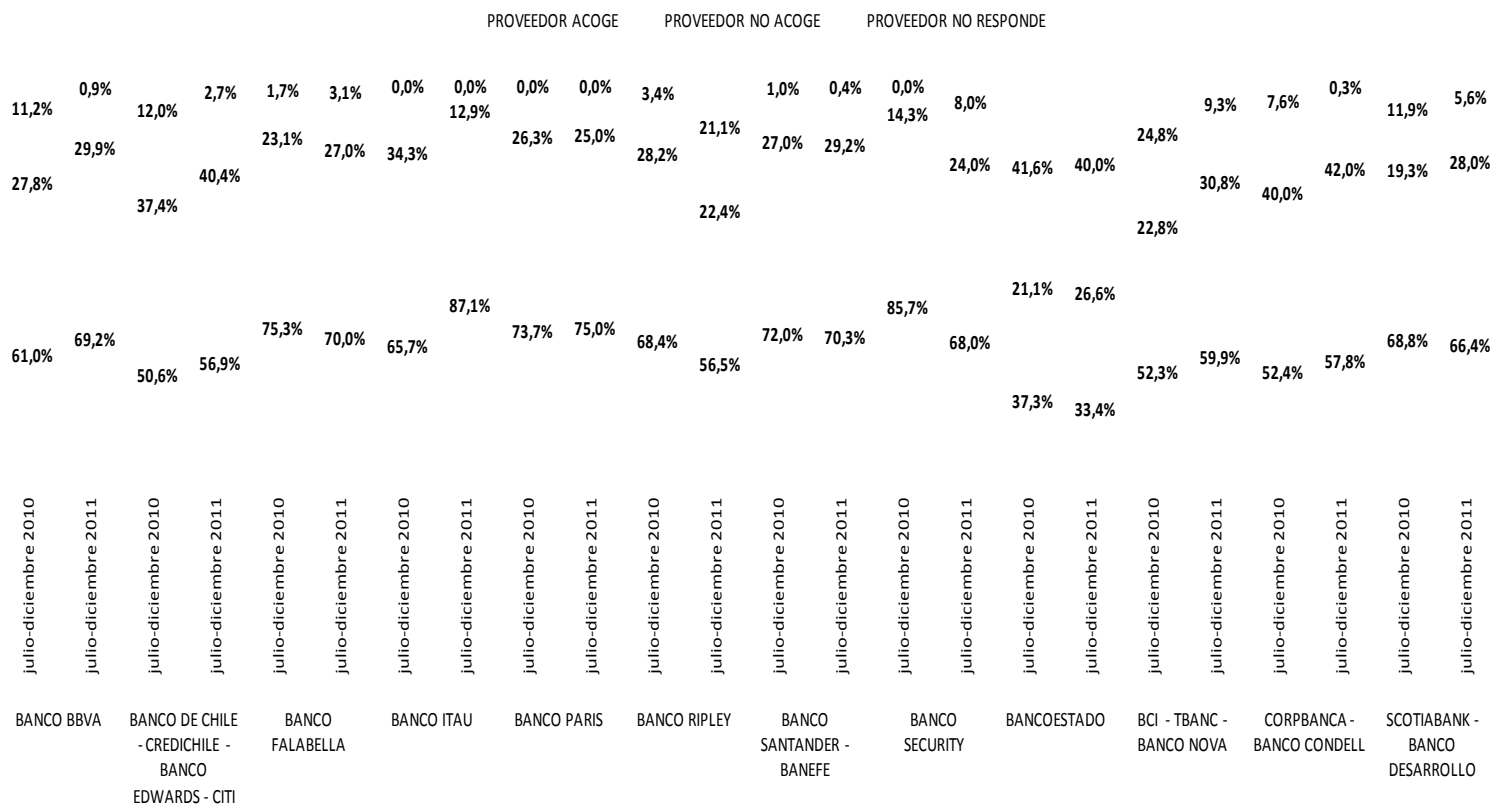
En general, las empresas acogen (proveedor acoge) la solicitud planteada por el consumidor. Tanto en el segundo semestre de 2010 como en el segundo semestre de 2011; el mejor comportamiento se observó en las tarjetas de crédito no bancarias, donde el proveedor acoge en el 73,5% y 73,6% de los casos, respectivamente.



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

Enero 2012

Comportamiento de respuestas de la banca a reclamos de los consumidores (supone entidades con más de 20 reclamos en 2011)

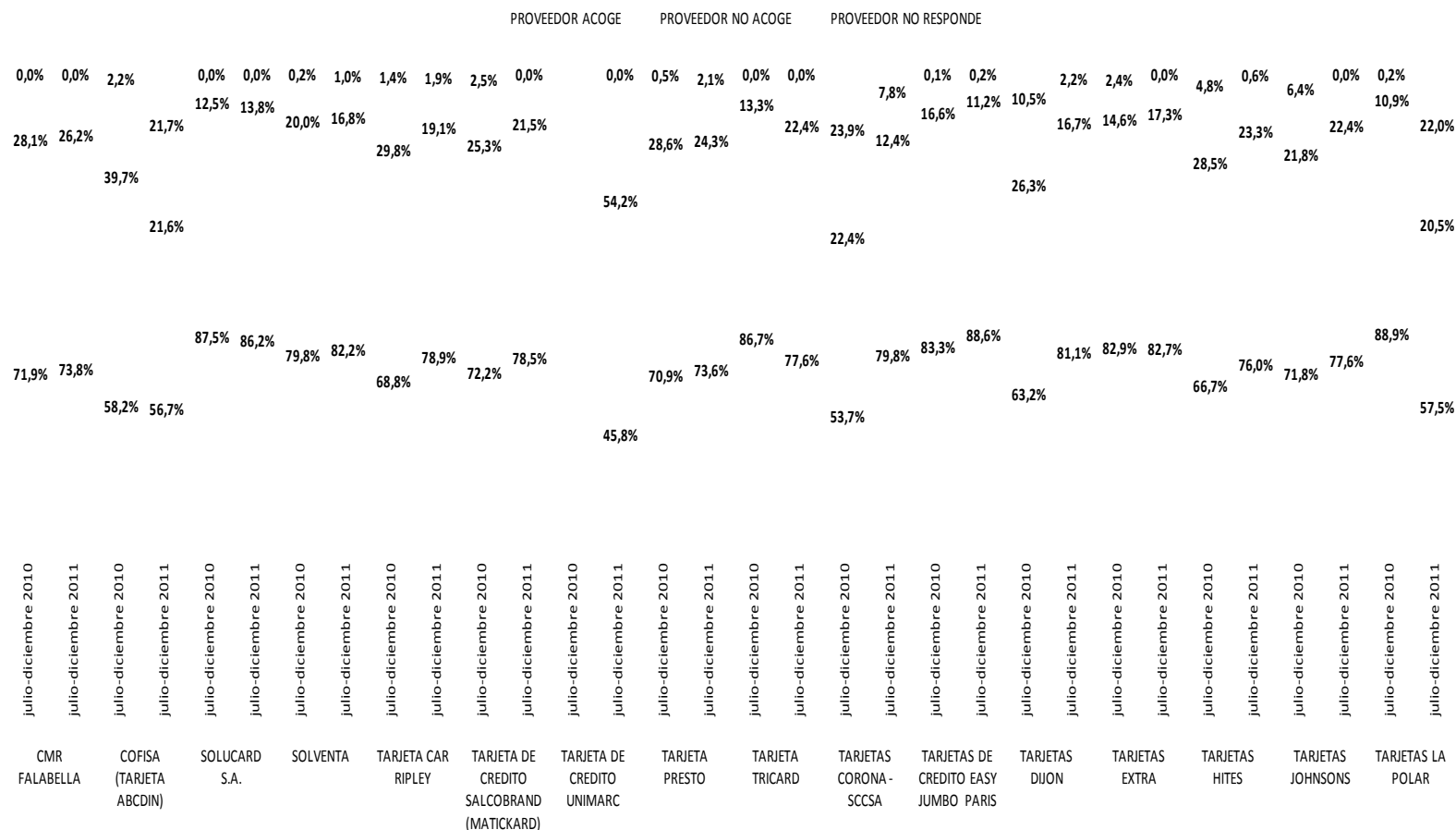


En la banca, en el segundo semestre de 2011, el mejor comportamiento se observó en Banco Itaú, el proveedor acoge el 87,1% de los casos, lo que refleja un aumento respecto de julio-diciembre de 2010 donde el proveedor acogió en el 65,7% de los casos. Por el contrario, BancoEstado sólo muestra un 33,4% de proveedor acoge en el segundo semestre de 2011, disminuyendo respecto de 2010 (37,3%).

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

Enero 2012

Comportamiento de respuestas del retail a reclamos de los consumidores (supone tarjetas no bancarias con más de 20 reclamos en 2011)



En tarjetas de crédito no bancarias, en el segundo semestre de 2011, destaca el buen comportamiento de las tarjetas Mas (Easy, Paris y Jumbo), donde se constata que el Proveedor Acoge en el 88,6% de los casos, mejorando el indicador respecto del segundo semestre de 2010 donde anotó un 83,3%. El indicador más discreto, en el segundo semestre de 2011, se presentó en la tarjeta Unimarc, donde el proveedor acoge anotó un 45,8% y el proveedor no acoge anotó un 54,2%.

Gracias



SERNAC

Gobierno de Chile