

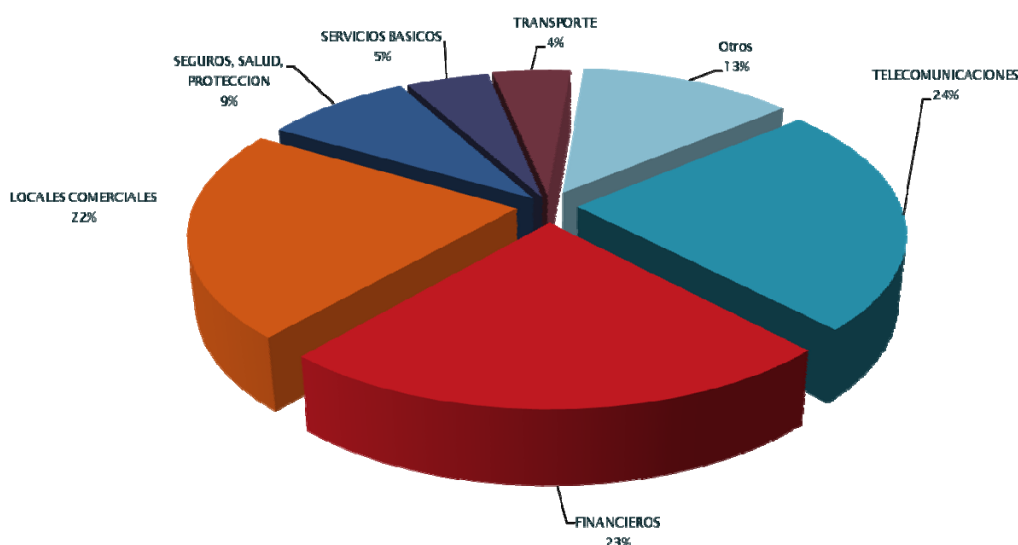
Índice de conflictividad:

## BANCA LIDERA RANKING DE RECLAMOS

- Con este primer informe, el Sernac inicia reportes periódicos sobre los reclamos que realizan los consumidores contra las empresas.
- En esta oportunidad, el mercado explorado fue el financiero, donde los bancos lideran la lista.

En su tarea permanente de generar información de utilidad, el Servicio Nacional del Consumidor comenzará a informar estadísticas sobre la base de reclamos que realizan los consumidores, obedeciendo así al interés mostrado por los ciudadanos, ya que de las consultas recibidas por la Institución vía Ley de Transparencia un 44% se han referido a este aspecto.

La mitad de los reclamos que los consumidores presentan al Sernac corresponde a sólo dos rubros: **telecomunicaciones y financiero**. Este último es de especial importancia para el Sernac por el impacto que tiene en la vida de los chilenos, considerando que un tercio de ellos destina al menos un cuarto de su presupuesto al pago de créditos.



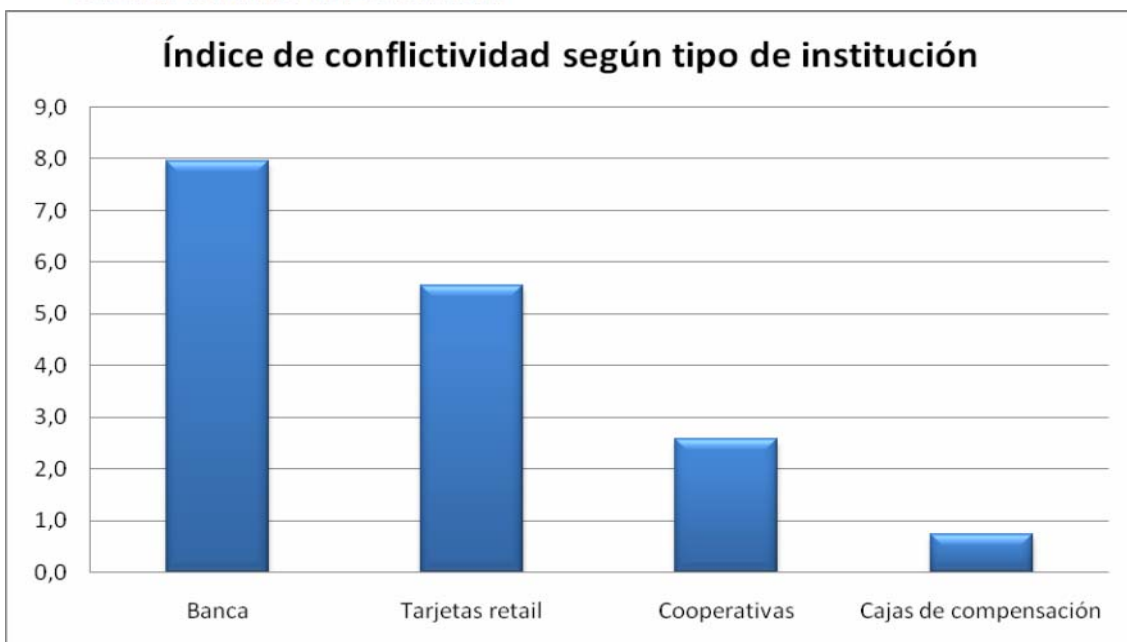
En este reporte, se informa el índice de conflictividad de los rubros que componen el sector financiero sobre la base del primer semestre, esto es, la cantidad de reclamos que han presentado los consumidores al Sernac contra estas empresas en relación a la cantidad de clientes de cada una por 10 mil ( $N^{\circ}$  de reclamos/  $N^{\circ}$  clientes<sup>1</sup>)\*10.000.

### Sector financiero

Al observar el sector en su conjunto, el rubro que presenta el índice más elevado es la Banca, con un índice de 8, seguido por las tarjetas del retail (5,6, luego las cooperativas (2,6 y finalmente las cajas de compensación (0,7).

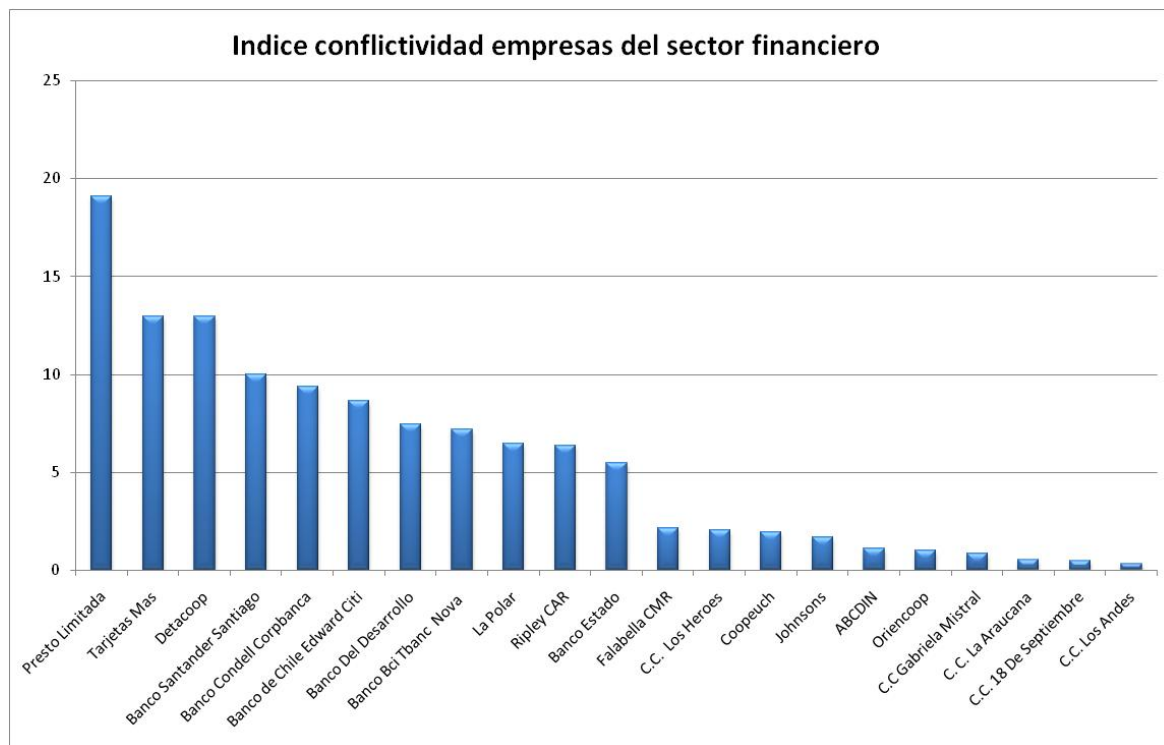
<sup>1</sup> Como número de clientes en cada rubro para una base comparable se consideró: banca, número de deudores; retail, tarjetas vigentes; cajas de compensación, afiliados; cooperativas, número de deudores.





Al identificar las empresas que componen cada rubro, descubrimos que son dos empresas del retail las que tienen el mayor índice de conflictividad con sus tarjetas de crédito: Presto con un índice de 19 y Tarjetas Más con 13; y una cooperativa, Detacoop con 13.

Las empresas que sobrepasan el índice promedio del sector (de 5,1), además de las citadas, son: Banco Santander Santiago, Banco Condell Corpbanca, Banco de Chile Edwards Citi, Banco del Desarrollo, Banco BCI Tbank Nova.



El próximo paso en esta línea de trabajo del Sernac, es analizar las causas que generan estos reclamos, de modo de trabajar con las empresas responsables en superar las brechas de respeto a los derechos de los consumidores.

Como lo señaló el Director José Roa, “queremos que las empresas vean en esta información una oportunidad para corregir lo que genera reclamos de sus clientes, de modo que ya no sólo los mediremos por las respuestas que nos entregan a nosotros, sino porque sean capaces de **evitar que sus clientes lleguen a presentar un reclamo**”.

Prensa SERNAC, 07 de octubre de 2009

