

# Reclamos en Cuentas Corrientes y línea de crédito

Comparación primer semestre 2012 con primer  
semestre 2013



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



El presente informe da cuenta de los reclamos efectuados por los consumidores ante Sernac asociados al producto financiero cuenta corriente y línea de crédito, durante los periodos enero-junio 2012 y 2013.

Fue construido sobre las siguientes premisas:

- Se consideraron únicamente las bases de datos que incorporan a los proveedores registrados.
- Se incluyeron solo los casos en estado de cerrado.
- Se compararon el primer semestre de 2012 con el primer semestre de 2013.

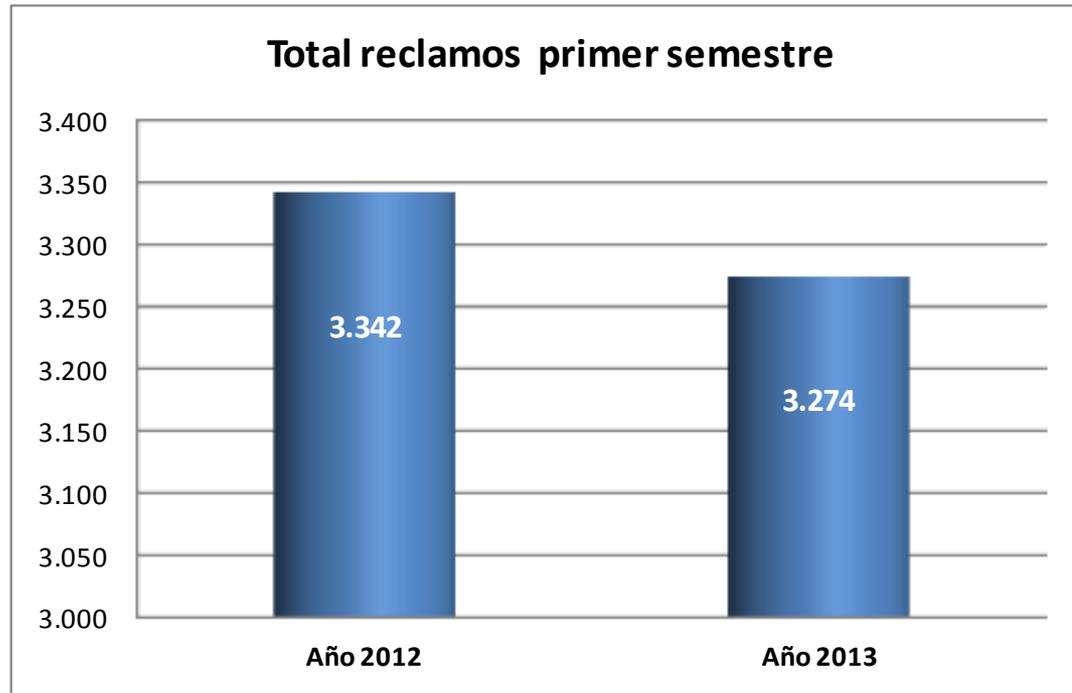




# **I- Volumen y distribución de reclamos financieros**

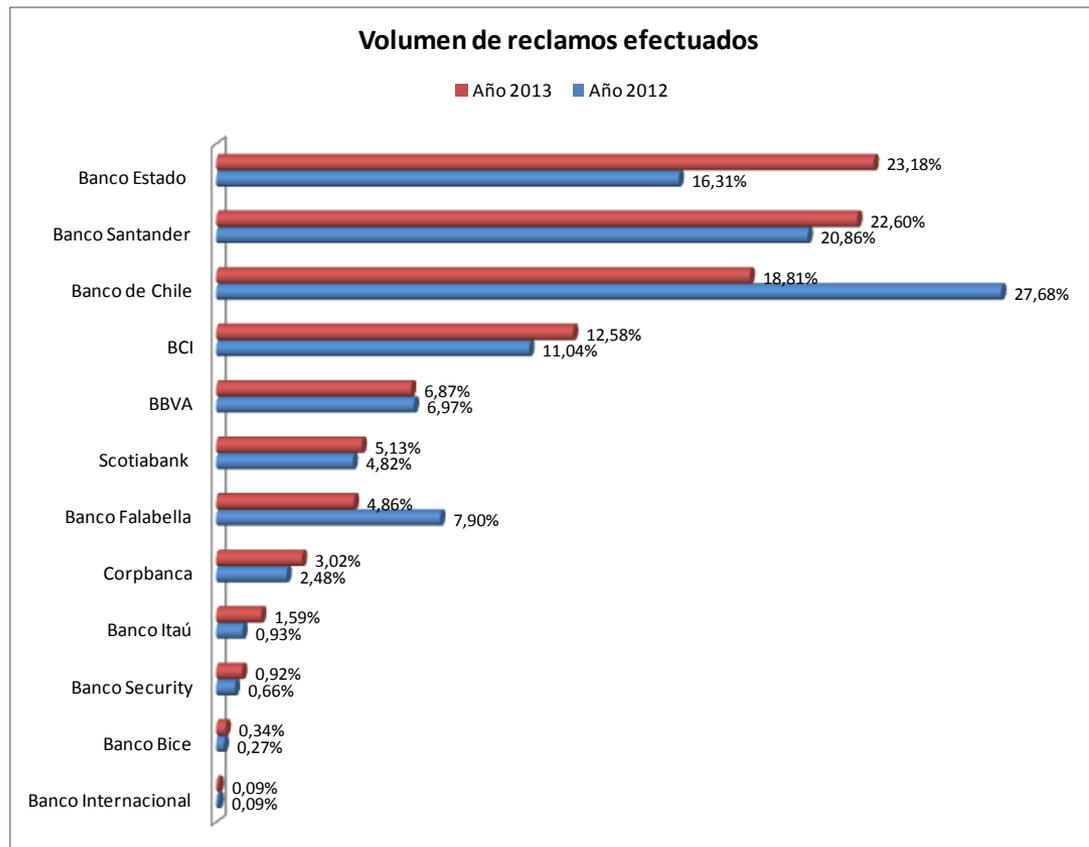


# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



Se observó una pequeña disminución de los reclamos asociados al producto financiero cuentas corrientes y línea de crédito entre el primer semestre 2012 y el primer semestre 2013, dicha disminución representa un 2,03% del volumen del primer periodo.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



En cuanto a volumen de reclamos en cuentas corrientes y línea de crédito, estos se concentran principalmente contra Banco Estado, Banco Santander y Banco de Chile, en ambos primeros semestres de los años 2012 y 2013.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



## Índice de Reclamos en cuentas corrientes y líneas de crédito

**Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de cuentas corrientes.**

**Índice de reclamos en la Banca: Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 cuentas corrientes persona natural en moneda nacional.**

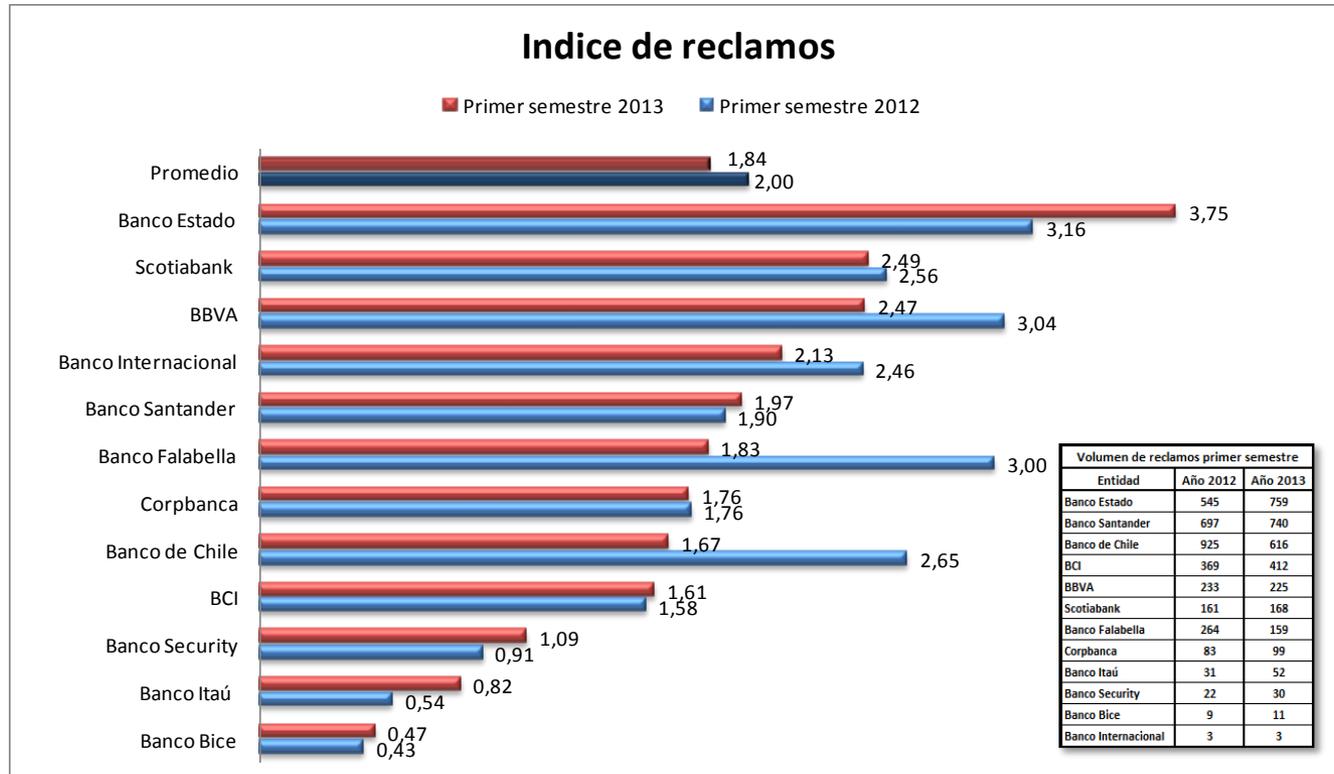
Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en SERNAC durante el primer semestre de 2012 y primer semestre de 2013.

$(\text{Promedio de reclamos período} / \text{N}^\circ \text{ de cuentas corrientes}) * 10.000$

El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de cuentas corrientes personas natural en moneda nacional a junio de 2012 y 2013, que surge del reporte mensual** “Número y Monto de las Cuentas Corrientes según tipo de clientes”.



# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



En el primer semestre de 2013, el mayor índice lo presentó BancoEstado, 3,75 puntos, e indica que por cada 10.000 cuentas corrientes se presentan en promedio 3,75 reclamos mensuales. El promedio fue de 1,84 por tanto, lo supera en un 104%.

En tanto, en el primer semestre de 2012 el índice promedio fue de 2 y el pick fue 3,16 también registrado en BancoEstado, superando el promedio en un 58%.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito

## Parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

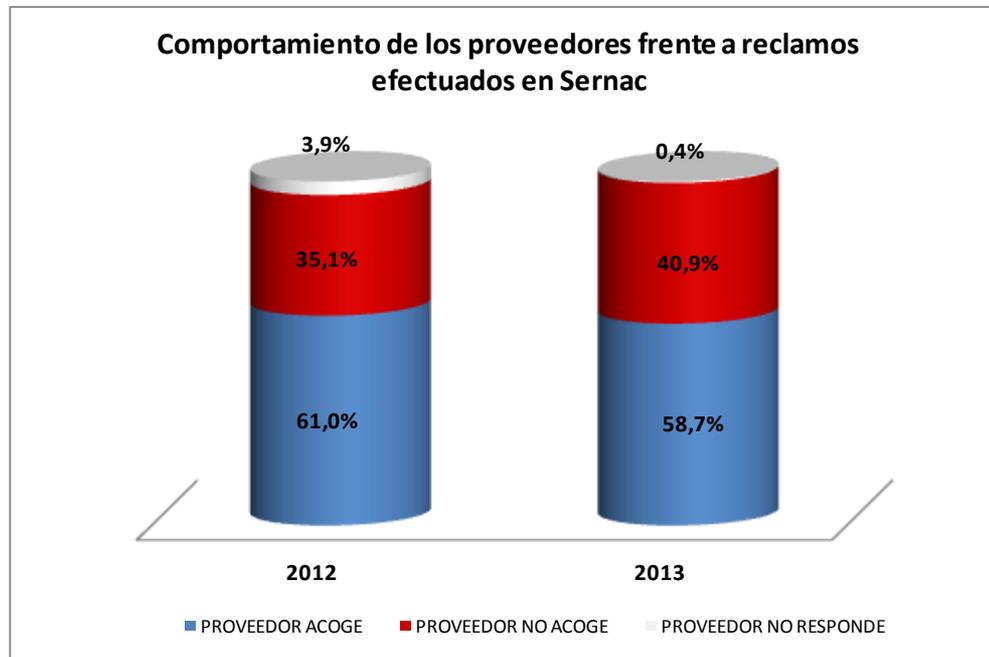
- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de atención de consumidores del SERNAC y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos enero-junio 2012 y enero-junio 2013. No participan aquellos reclamos categorizados como: Antecedentes insuficientes para tramitar; derivado; proveedor informa caso no procede y colectivos.
- 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 ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo, en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio de producto o devolución de dinero, entre otros.

**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 o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

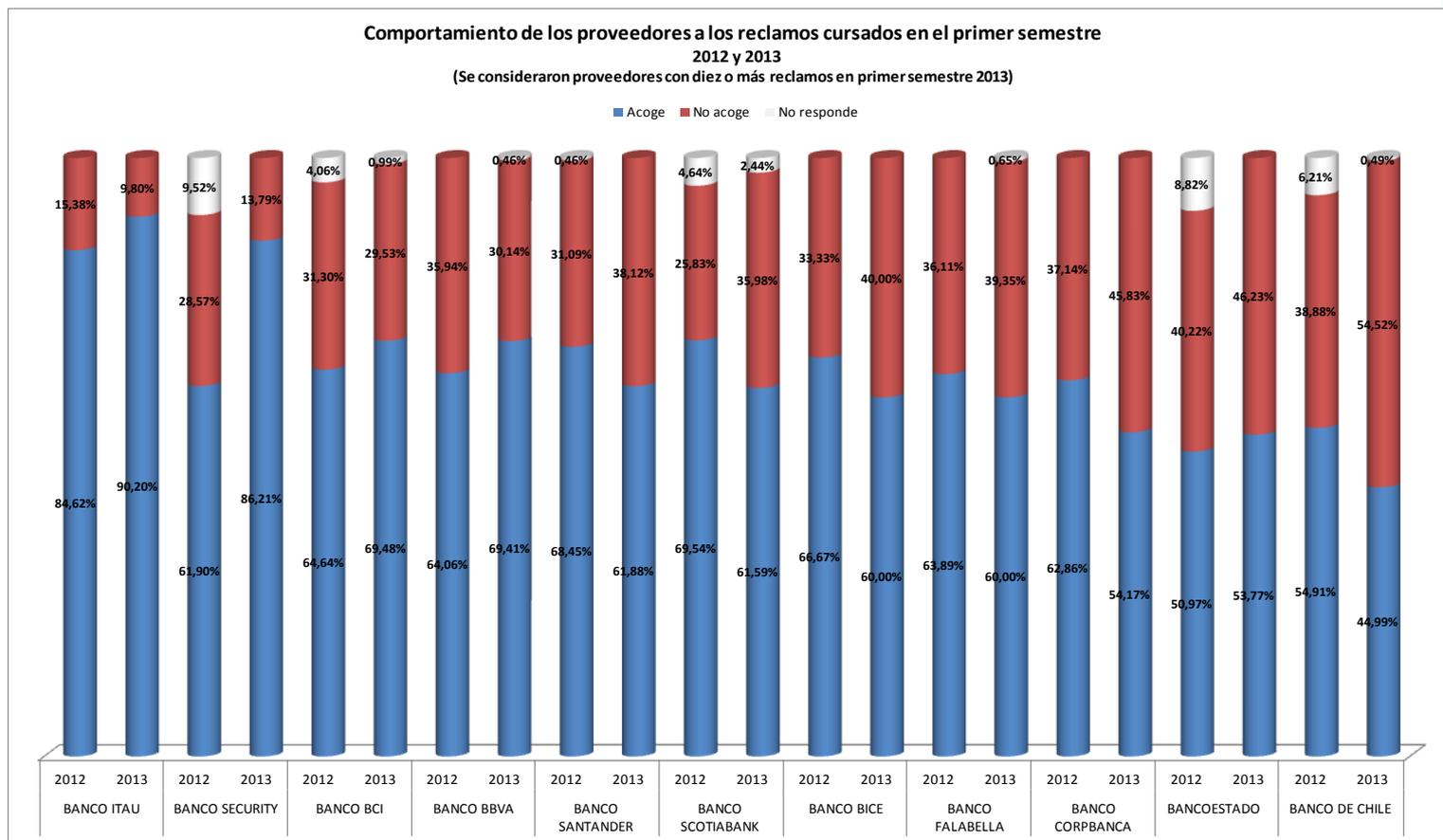
**Proveedor No Responde:** Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



El porcentaje de reclamos en que el proveedor acoge la solicitud del consumidor baja de 61,0% en el primer semestre 2012 a un 58,7% en el primer semestre 2013. Los reclamos en los que el proveedor no acogió la solicitud del consumidor se incrementaron de un 35,1% en el primer semestre 2012 a un 40,9% en el primer semestre 2013. Los casos en los cuales el proveedor no respondió disminuyen de un 3,9% en el primer semestre 2012 a un 0,4% en el primer semestre 2013.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



Los mejores comportamientos en cuanto al porcentaje de reclamos acogidos durante el primer semestre 2013 se observaron en Banco Itaú (90,2%), Banco Security (86,2%) y BCI (69,4%), todos ellos demostraron un incremento de este porcentaje en relación al primer semestre 2012. Por otro lado las entidades que presentaron un menor índice de reclamos acogidos en el primer semestre 2013 fueron Banco de Chile (44,9%), BancoEstado (53,7%) y Corpbanca (54,1%).

En términos generales se pudo observar un bajo porcentaje de casos no respondidos en ambos periodos. Es importante destacar que el mayor índice de casos no respondidos fue presentado por el BancoEstado el primer semestre 2012 (8,8%), el que se reduce a cero en el primer semestre 2013.

# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



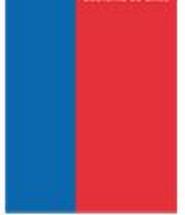
## **II- Motivos o causales de reclamos**



# Reclamos según categoría motivo legal

Primer semestre 2012	Porcentaje
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	9,40%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	6,34%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	4,97%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO	4,94%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	4,31%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	4,04%
NO RECONOCE DEUDA	3,92%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,89%
CARGOS NO CONSENTIDOS POR EL CONSUMIDOR	3,26%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,11%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	3,08%
OTROS	48,74%

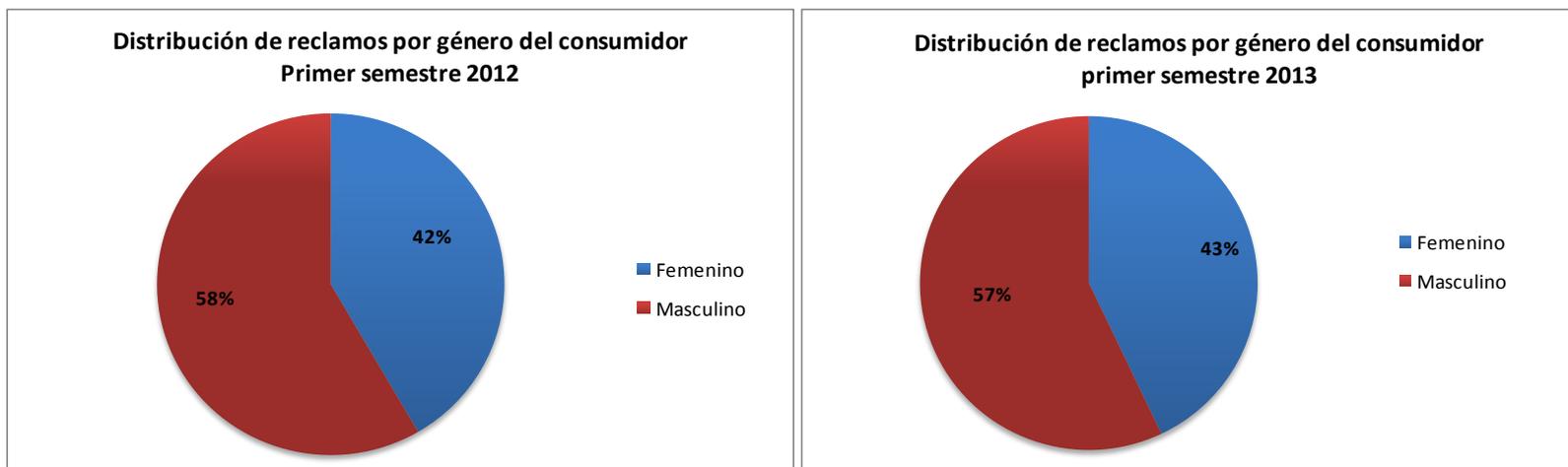
Primer semestre 2013	Porcentaje
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	14,69%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	8,70%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	8,19%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO	5,99%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	5,89%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	4,92%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,89%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	4,73%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	3,85%
TERMINO UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL PROVEEDOR	3,39%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,30%
OTROS	31,46%



## **III- Distribución de reclamos por género**



# Reclamos en Cuentas Corrientes y líneas de crédito



En términos de porcentajes la distribución de los reclamos en cuentas corrientes y línea de crédito tiene una mayor participación del género masculino en ambos periodos. En efecto, en el período enero-abril de 2012, los reclamos de los hombres representaron el 58%, mientras que en el período enero-abril de 2013 representaron el 57%. Se puede observar un pequeño aumento en la participación femenina desde el primer semestre 2012 (42%) al primer semestre 2013 (43%).

