

Ranking del Mercado Financiero

Sub-mercado Banca

Primer semestre 2014 – primer semestre 2015

Diciembre, 2015

División de Consumo Financiero

1. Introducción

1.1 Antecedentes:

1. 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, aunque su fin además radica en que se entregue una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, cuyos datos de contacto se han validado 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.
3. Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de reclamos son la página web y las oficinas presenciales, que corresponden a las Direcciones Regionales, SERNAC Móvil y Plataformas Municipales (145) y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA).
4. 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 reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.
 - Proveedor No Responde (**PNR**): Empresa no responde el reclamo.

1. Introducción

1.2 Objetivo General

El objetivo del ranking de reclamos del mercado financiero es medir y clasificar el comportamiento de las instituciones financieras en función de los reclamos presentados por los consumidores en el Sernac.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado instituciones bancarias.

1.3 Objetivos específicos del estudio

- Identificar el número de reclamos en contra de las Instituciones Bancarias.
- Describir el comportamiento de los Bancos ante los reclamos de los consumidores.
- Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades Bancarias.
- Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones de consumo.
- Entregar información sobre el mercado financiero, el que concentró el 19% del total de los reclamos que llegaron al Sernac en el primer semestre de 2015, donde a su vez el sub-mercado Bancario representó el 43% de los reclamos financieros, siendo el sub-mercado financiero más reclamado.

2. Resumen

2.1 Principales Resultados:

De acuerdo a la información obtenida a partir del Ranking de Reclamos Bancarios, primer semestre de 2015, se puede concluir lo siguiente:

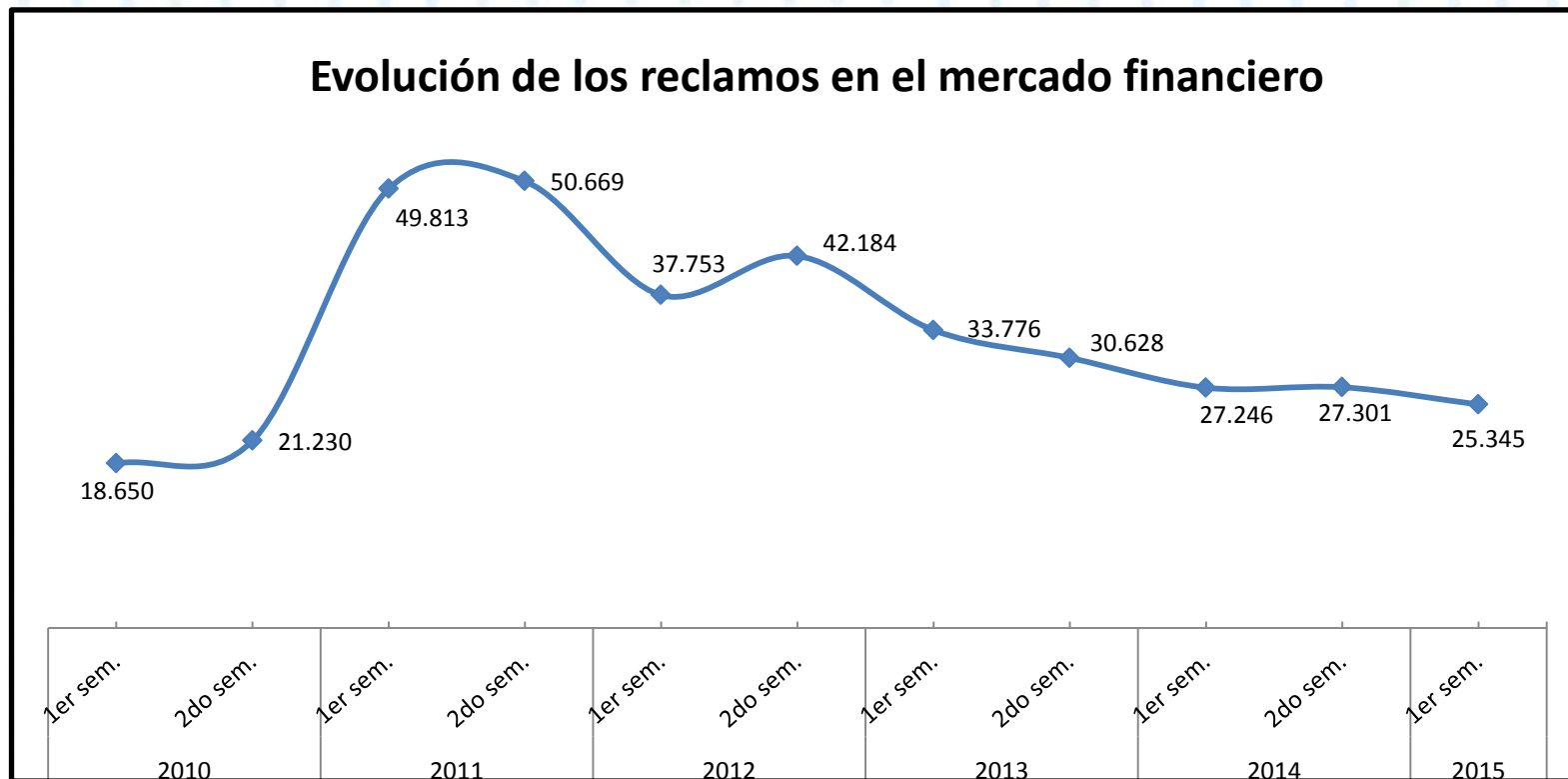
- El 43% de los reclamos financieros se concentró en el sector bancario.
- Las regiones que exhibieron las mayores tasas de reclamos contra la banca fueron: Atacama (1,39), Magallanes (1,05) y Metropolitana (0,98).
- La mayor parte de los reclamos contra los bancos fueron efectuados por hombres, 54% versus 46% de las mujeres.
- Las principales motivaciones de reclamos de los consumidores fueron: No reversar cargos mal efectuados (12,6%), dinero no entregado (9,8%) y consumidor no reconoce transacción (8,4%).
- En el sub-mercado bancario, en el primer semestre de 2015, las Tasas de Reclamos (TR) más bajas las obtuvieron los Bancos BICE (2,25), Itaú (4,43) y Security (7,29). En cambio, la tasa más alta se observó en BBVA (20,69).
- En cuanto a la respuesta positiva (Proveedor Acoge o TRPA) de los bancos a los reclamos realizados por los consumidores ante el Sernac, las mejores tasas fueron obtenidas por los Bancos Consorcio (83,87%), Itaú (78,41%) e Internacional (66,67%). En cambio, la tasa de respuesta <<proveedor acoge>> más baja se observó en Corpbanca (55,38%).
- Sobre la base de los reclamos asociados solo a productos de deuda, se concluye que:
 - ✓ Uno de cada cien reclamos no son respondidos y 36 de cada cien reclamos tienen una respuesta negativa, de modo tal que 37 de cada 100 reclamos asociados a productos de deuda no obtienen una respuesta satisfactoria.
 - ✓ Cabe destacar, que un 37% de los reclamos logró ser acogido en su totalidad por el proveedor, solucionando la solicitud del consumidor. Un 26% fue acogido parcialmente por el proveedor, accediendo el consumidor a una solución que no satisface su demanda original. Un 36% de los proveedores no acoge la solicitud del consumidor y un 1% de los proveedores simplemente no responde.

Mercado Financiero

3. Descripción general del Mercado

- La industria financiera está integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, seguros, entre otros.
- Al Sernac llegan reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la banca, el retail financiero, las cajas de compensación y las cooperativas de ahorro y crédito.
- Respecto a los productos o servicios financieros más reclamados contra la banca por los consumidores, en el primer semestre de 2015, en primer lugar se encuentran los créditos de consumo (22%), lo siguen las tarjetas de crédito (15,5%), las cuentas corrientes (13,8%) y los créditos hipotecarios (10,6%). Los reclamos contra productos de deuda representaron un 61% del total de reclamos realizados contra productos bancarios.
- De acuerdo a la última encuesta Financiera de Hogares realizada por el Banco Central de Chile, entre julio de 2014 y febrero de 2015, el tipo de deuda más común en los hogares Chilenos es la de créditos de consumo (63%), seguida por la de créditos hipotecarios (19% de los hogares) . Además, se señala que un 23% de los hogares tiene deuda con más de un tipo de oferente, siendo un 15% deuda con Bancos y Casas Comerciales, y un 3% deuda con Bancos, Casas Comerciales, Cooperativas y Cajas de Compensación .
- De acuerdo a datos de la SBIF (a junio 2014), la deuda promedio mantenida por clientes bancarios cuya edad está entre 25 y 30 años, fue \$9,2 millones; entre 30 y 35 años, \$15,5 millones; entre 60 y 65 años, \$8,9 millones y entre 65 y 70 años, \$6,1 millones. A su vez, la deuda impaga alcanza a: Edad entre 25 y 30 años, 4,7% de la deuda; entre 30 y 35 años, 3,6% de la deuda; entre 60 y 65 años, 4,8% de la deuda y entre 65 y 70 años, 5,8% de la deuda.
- Notar que a junio de 2015, los bancos “ Estado, de Chile y Santander”, concentraron el 60% de los deudores de la banca nacional (Fuente: Sbif).

3. Descripción general del Mercado

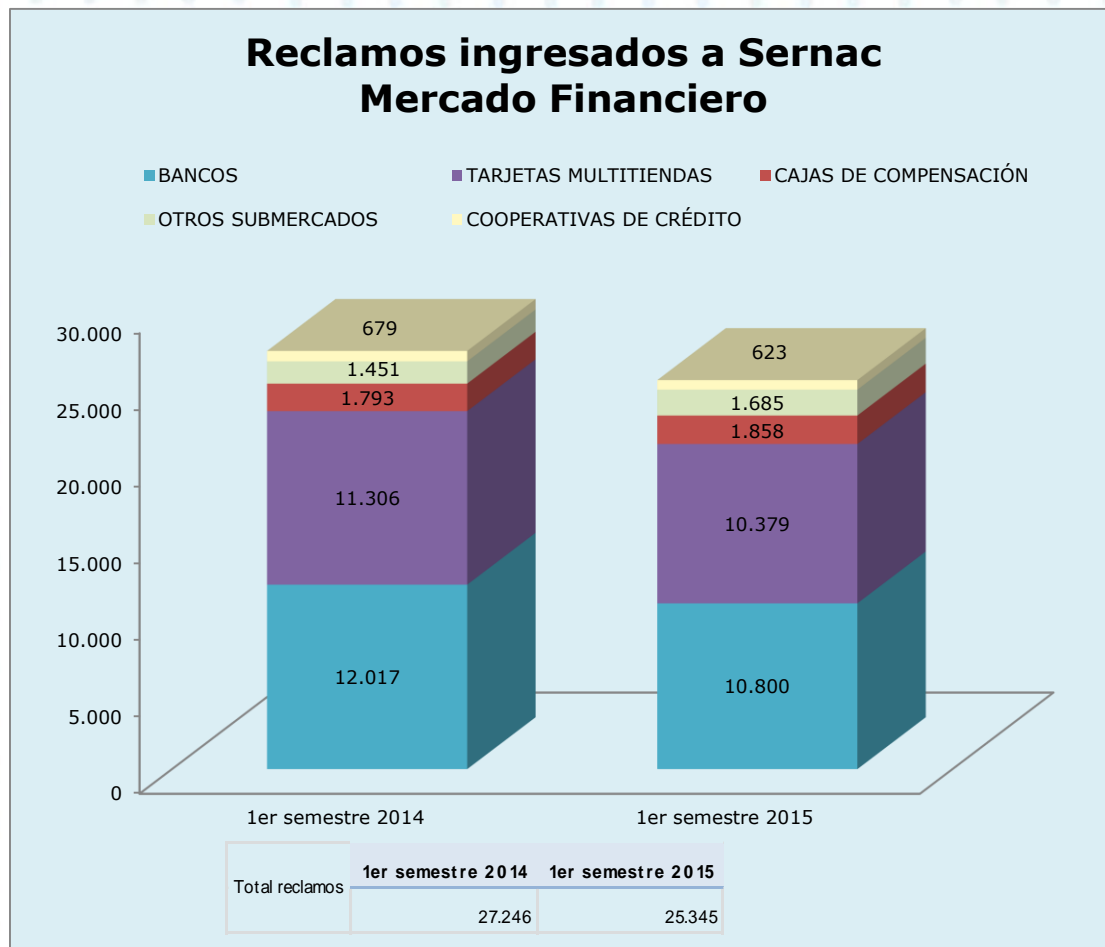


De acuerdo a la clasificación de los reclamos por parte del Sernac, el Mercado Financiero incluye los siguientes sub-mercados: Banca, Tarjetas de Créditos No Bancarias, Cajas de Compensación, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y Otros sub-mercados (empresas de cobranza, de crédito automotriz, etc.)

Durante el primer semestre del 2010, se registraron 18.650 reclamos en el mercado financiero, número que aumentó hasta los 49.813 reclamos en el primer semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos, llegando a 25.345 durante el primer semestre del año 2015. (Fuente: Base de datos, SERNAC 2015).

3. Descripción general del Mercado

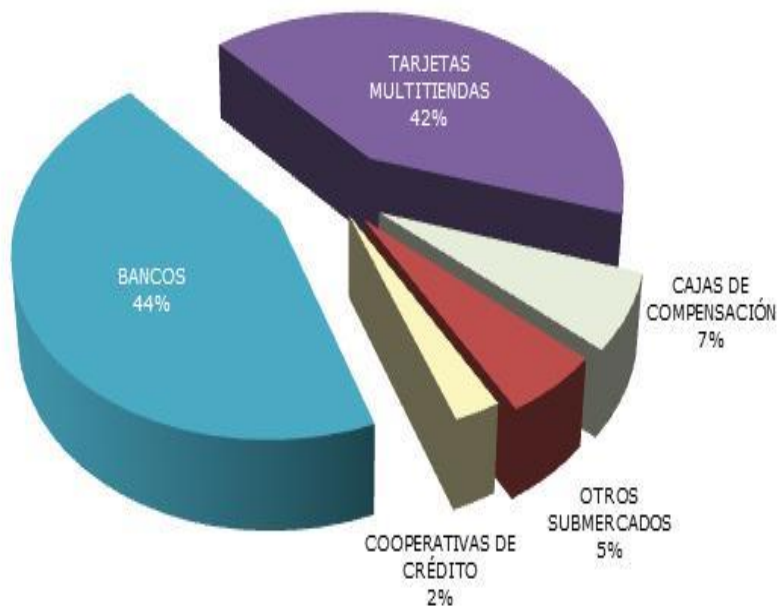
Entre el primer semestre de 2014 y el primer semestre de 2015, la cantidad de reclamos en contra de los distintos sub-mercados financieros disminuyó, a excepción de los sub-mercados de las Cajas de Compensación y Otros Sub-mercados. La mayor disminución se produjo en el sub-mercado bancario (10%).



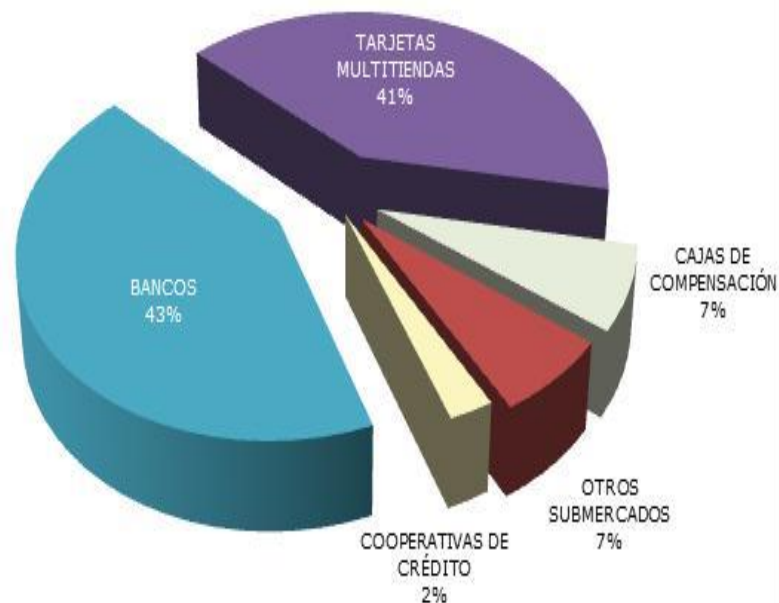
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

3. Descripción general del Mercado

Participación de reclamos sector financiero 1er semestre 2014



Participación de reclamos sector financiero 1er semestre 2015



Durante el primer semestre de 2014 y el primer semestre de 2015, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, representando un 44% y un 43% del total respectivamente.

Consideraciones:

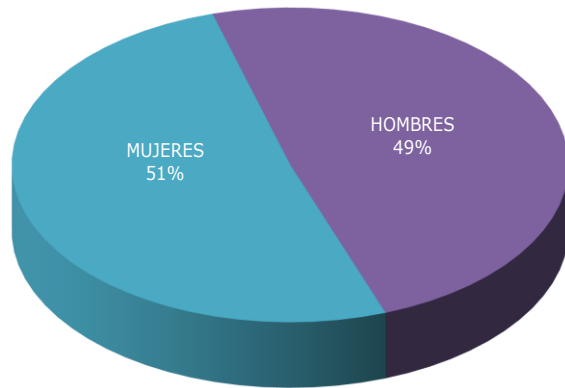
Nº reclamos 1er semestre de 2014, 27.246.

Nº reclamos 1er semestre de 2015, 25.345.

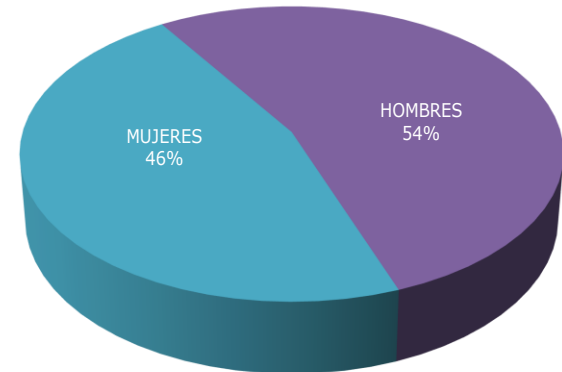
Fuente: Base de datos, SERNAC 2015.

3. Descripción general del Mercado

Participación de reclamos por sexo, sector financiero 1er semestre 2014



Participación de reclamos por sexo, sector financiero 1er semestre 2015



En términos de porcentajes, en el primer semestre de 2014 la participación en los reclamos por parte de las mujeres en el mercado financiero, fue levemente mayor a la de los hombres, en cambio en el primer semestre de 2015, la participación de los hombres fue mayor.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

Sub-mercado Bancario

4. Distribución de reclamos a nivel regional

			Primer semestre 2015		Primer semestre 2014		
REGIÓN	Reclamos contra la Banca por cada 1.000 habitantes Ene-Jun 2015	Reclamos contra la Banca por cada 1.000 habitantes Ene-Jun 2014	Reclamos	%	Reclamos	%	
1	TARAPACÁ	0,77	1,24	184	1,7%	290	2,4%
2	ANTOFAGASTA	0,85	0,96	387	3,6%	431	3,6%
3	ATACAMA	1,39	1,14	317	2,9%	255	2,1%
4	COQUIMBO	0,87	0,93	500	4,6%	522	4,3%
5	VALPARAÍSO	0,69	0,78	967	9,0%	1.072	8,9%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	0,79	0,66	546	5,1%	449	3,7%
7	DEL MAULE	0,47	0,52	372	3,4%	404	3,4%
8	DEL BÍO BÍO	0,50	0,60	805	7,5%	952	7,9%
9	DE LA ARAUCANÍA	0,41	0,51	304	2,8%	372	3,1%
10	DE LOS LAGOS	0,69	0,75	428	4,0%	460	3,8%
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,74	0,77	58	0,5%	60	0,5%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1,05	1,05	131	1,2%	130	1,1%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	0,98	1,15	5.454	50,5%	6.259	52,1%
14	DE LOS RÍOS	0,60	0,56	183	1,7%	170	1,4%
15	ARICA Y PARINACOTA	0,93	1,10	164	1,5%	189	1,6%
Total General		0,76	0,90	10.800	100%	12.015	100%

Al desglosar el número total de reclamos contra la banca por regiones, que se registraron el primer semestre de 2015, se aprecia que el mayor volumen de éstos, fue realizado desde las regiones Metropolitana (50,5%), de Valparaíso (9%) y Bío-Bío (7,5%).

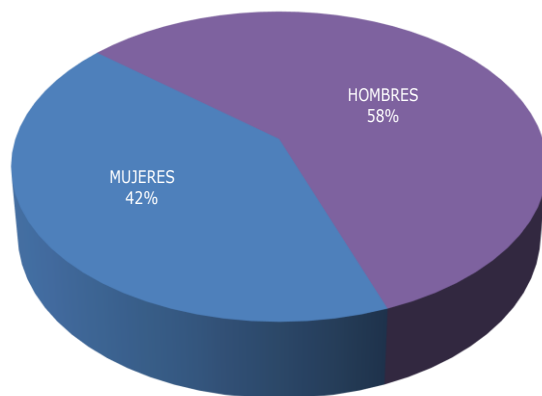
Al realizar el análisis de los reclamos contra la banca según el número de habitantes por región, las regiones con los mayores índices en el primer semestre de 2015 fueron Atacama, Magallanes y Metropolitana.

Nota: Número de reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes de 18 años y más en cada región, en base a la población proyectada del INE año 2014 y 2015.

Fuente. Base de datos, SERNAC, 2015.

4.1 Distribución de reclamos a nivel regional, desagregado por sexo

Participación de reclamos por sexo en la Banca, 1er semestre 2015



REGIÓN		% Mujeres	% Hombres
1	TARAPACA	35%	65%
2	ANTOFAGASTA	27%	73%
3	ATACAMA	21%	79%
4	COQUIMBO	35%	65%
5	VALPARAISO	41%	59%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	42%	58%
7	DEL MAULE	36%	64%
8	DEL BIO BIO	38%	62%
9	DE LA ARAUCANIA	41%	59%
10	DE LOS LAGOS	41%	59%
11	AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	33%	67%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	50%	50%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	46%	54%
14	DE LOS RIOS	40%	60%
15	ARICA Y PARINACOTA	40%	60%
TOTAL		42%	58%

Fuentes Base de datos, SERNAC, 2015.

En el primer semestre de 2015, los hombres (58%) concentraron una mayor participación de los reclamos. En la región de Atacama, esta situación se observó en el 79% de los reclamos.

En 14 de las 15 regiones los hombres reclaman más que las mujeres. Solo en la región de Magallanes la distribución de los reclamos es igual en ambos sexos.

5. Productos Financieros reclamados.

Durante el primer semestre de 2015, los productos financieros reclamados por los consumidores contra la banca fueron los siguientes:

PRODUCTOS FINANCIEROS	RECLAMOS	PORCENTAJE
CRÉDITOS DE CONSUMO	2.378	22,0%
TARJETA DE CRÉDITO	1.678	15,5%
CUENTA CORRIENTE	1.489	13,8%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	1.150	10,6%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	1.106	10,2%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	670	6,2%
CAJERO AUTOMATICO	529	4,9%
GIROS	351	3,3%
LÍNEA DE CRÉDITO	255	2,4%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	244	2,3%
TARJETA DEBITO	226	2,1%
CUENTA DE AHORRO	186	1,7%
OTROS	538	5,0%
TOTAL	10.800	100%

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2015.

Los productos financieros más reclamados contra la banca son: Créditos de consumo (22%), tarjetas de crédito (15,5%), cuentas corrientes (13,8%), créditos hipotecarios (10,6%) y cuentas vista/chequera electrónica (10,2%). En conjunto acumulan el 72,3% de los reclamos.

5. Productos financieros reclamados.

Los 5 productos financieros más reclamados contra la Banca en el primer semestre de 2015, fueron los siguientes:

BANCOS/PRODUCTOS FINANCIEROS	CRÉDITO DE CONSUMO		TARJETA DE CRÉDITO		CUENTA CORRIENTE		CRÉDITOS HIPOTECARIOS		CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE
SANTANDER	473	19,9%	285	17,0%	297	19,9%	264	23,0%	111	10,0%
DE CHILE	371	15,6%	355	21,2%	220	14,8%	81	7,0%	86	7,8%
PARIS	308	13,0%	102	6,1%	0	0,0%	4	0,3%	0	0,0%
BANCO ESTADO	295	12,4%	340	20,3%	269	18,1%	300	26,1%	661	59,8%
BCI	225	9,5%	155	9,2%	171	11,5%	95	8,3%	95	8,6%
FALABELLA	182	7,7%	136	8,1%	146	9,8%	21	1,8%	47	4,2%
BBVA	168	7,1%	122	7,3%	150	10,1%	145	12,6%	52	4,7%
CORPBANCA	113	4,8%	47	2,8%	54	3,6%	51	4,4%	12	1,1%
SCOTIABANK	97	4,1%	59	3,5%	75	5,0%	124	10,8%	15	1,4%
RIPLEY	79	3,3%	30	1,8%	0	0,0%	5	0,4%	0	0,0%
ITAU	30	1,3%	21	1,3%	35	2,4%	23	2,0%	8	0,7%
CONSORCIO	20	0,8%	8	0,5%	6	0,4%	23	2,0%	8	0,7%
SECURITY	10	0,4%	17	1,0%	60	4,0%	8	0,7%	7	0,6%
INTERNACIONAL	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
BICE	2	0,1%	1	0,1%	6	0,4%	5	0,4%	4	0,4%
TOTAL	2.376	100%	1.678	100%	1.489	100%	1.150	100%	1.106	100%

Fuentes Base de datos, SERNAC, 2015.

Banco Santander registra el mayor volumen de reclamos cuando se trata de créditos de consumo (19,9%) y cuentas corrientes (19,9%). En tarjetas de crédito el volumen de reclamos lo lidera Banco de Chile (21,2%). Finalmente, el mayor porcentaje de reclamos contra créditos hipotecarios y cuenta vista/chequera electrónica corresponden a Banco Estado (59,8%).

5. Productos financieros reclamados.

Distribución de los reclamos por banco, según producto financiero: En el siguiente cuadro se puede apreciar los productos más reclamados en cada banco.

BANCOS/PRODUCTOS FINANCIEROS	CRÉDITO DE CONSUMO		TARJETA DE CRÉDITO		CUENTA CORRIENTE		CRÉDITOS HIPOTECARIOS		CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA		OTROS		TOTAL
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS
BANCO ESTADO	295	9,8%	340	11,4%	269	9,0%	300	10,0%	661	22,1%	1130	37,7%	2.995
SANTANDER	473	24,4%	285	14,7%	297	15,3%	264	13,6%	111	5,7%	505	26,1%	1.935
DE CHILE	371	26,1%	355	24,9%	220	15,4%	81	5,7%	86	6,0%	311	21,8%	1.424
BCI	225	22,4%	155	15,4%	171	17,0%	95	9,5%	95	9,5%	263	26,2%	1.004
BBVA	168	21,3%	122	15,4%	150	19,0%	145	18,4%	52	6,6%	153	19,4%	790
FALABELLA	182	24,8%	136	18,5%	146	19,9%	21	2,9%	47	6,4%	202	27,5%	734
SCOTIABANK	97	18,1%	59	11,0%	75	14,0%	124	23,1%	15	2,8%	167	31,1%	537
PARIS	308	64,6%	102	21,4%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%	63	13,2%	477
CORPBANCA	113	31,0%	47	12,9%	54	14,8%	51	14,0%	12	3,3%	87	23,9%	364
RIPLEY	79	48,5%	30	18,4%	0	0,0%	5	3,1%	0	0,0%	49	30,1%	163
ITAU	30	21,0%	21	14,7%	35	24,5%	23	16,1%	8	5,6%	26	18,2%	143
SECURITY	10	8,6%	17	14,7%	60	51,7%	8	6,9%	7	6,0%	14	12,1%	116
CONSORCIO	20	23,8%	8	9,5%	6	7,1%	23	27,4%	8	9,5%	19	22,6%	84
BICE	2	8,0%	1	4,0%	6	24,0%	5	20,0%	4	16,0%	7	28,0%	25
INTERNACIONAL	3	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	16,7%	0	0,0%	2	33,3%	6
TOTAL	2.376	22,0%	1.678	15,5%	1.489	13,8%	1.150	10,7%	1.106	10,2%	2.998	27,8%	10.797

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2015.

* La categoría otros agrupa productos como: Cobranza Extrajudicial, Cajero Automático, Líneas de créditos, tarjetas de debito, cuantas de ahorro, Crédito Educativo con Aval del Estado , etc.

6. Principales motivos de reclamos

En el contexto de los consumidores de productos financieros y desde el punto de vista de las motivaciones que tienen para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, PRIMER SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,6%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	9,8%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	8,4%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	4,2%
NO RECONOCE DEUDA	3,4%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	3,3%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,3%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	3,2%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,0%
OTROS	45,4%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

Nota: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «cobranza que afecta la privacidad familiar y laboral», «no entrega respaldo de la operación», etc.

6.1 Motivos de reclamos por productos financieros

CREDITOS DE CONSUMO	PORCENTAJE
COBROS IMPROCEDENTES	30%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	
DUPLICIDAD DE COBROS	
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	15%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	11%
NO RECONOCE DEUDA	
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	
INFORMACION	8%
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	
REPACTACION	7%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	
NO RESPETAR CONDICIONES DE REPACTACION O REPROGRAMACION	
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	7%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	
OTROS	21%
TOTAL	100%

TARJETA DE CREDITO	PORCENTAJE
COBROS IMPROCEDENTES	57%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	
DUPLICIDAD DE COBROS	
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	12%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO	
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	5%
NO RECONOCE DEUDA	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	4%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	
OTROS	21%
TOTAL	100%

6.1 Motivos de reclamos por productos financieros

CUENTA CORRIENTE	PORCENTAJE
COBROS IMPROCEDENTES	56%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	17%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	8%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	
OTROS	20%
TOTAL	100%

CREDITOS HIPOTECARIOS	PORCENTAJE
COBROS IMPROCEDENTES	25%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	25%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO)	
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	12%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	7%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	6%
NEGATIVA INJUSTIFICADA A OTORGAR CREDITO	
NO RESPETAR LA VIGENCIA Y/O CONTENIDO DE LA COTIZACION	
OTROS	25%
TOTAL	100%

CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	PORCENTAJE
COBROS IMPROCEDENTES	55%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	25%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	
OTROS	19%
TOTAL	100%

7. Metodología Ranking

Descripción:

El ranking de reclamos del sub-mercado bancario presenta 2 componentes:

7.1 Tasa de Reclamo (TR).

En primer lugar se considera la **tasa de reclamos (TR)**. Ésta, es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda** que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores bancarios. **Se calcula** dividiendo el número de reclamos de productos de deuda de un determinado banco por el número de deudores que tiene una entidad, multiplicado por 10.000.

7.2 Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge » (TRPA).

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta «proveedor acoge» a dichos reclamos (TRPA)**. **Se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda que un determinado banco acoge, por el número de reclamos que una entidad acoge, no acoge o no responde.

Los productos de deuda considerados en el presente Ranking son los siguientes:

- Avance en efectivo
- Cobranza extrajudicial
- Crédito automotriz
- Crédito educacional con aval del Estado
- Crédito educacional Corfo
- Crédito de consumo
- Crédito hipotecario
- Línea de crédito
- Línea de sobregiro Pactado
- Tarjeta de crédito.

Tasa de Reclamos (TR)

8. Tasa de Reclamo (TR)

8.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de un entidad}_m}{N^\circ \text{ de deudores período}_n} \right] * 10.000$$

m= Primer semestre 2015 y primer semestre 2014.

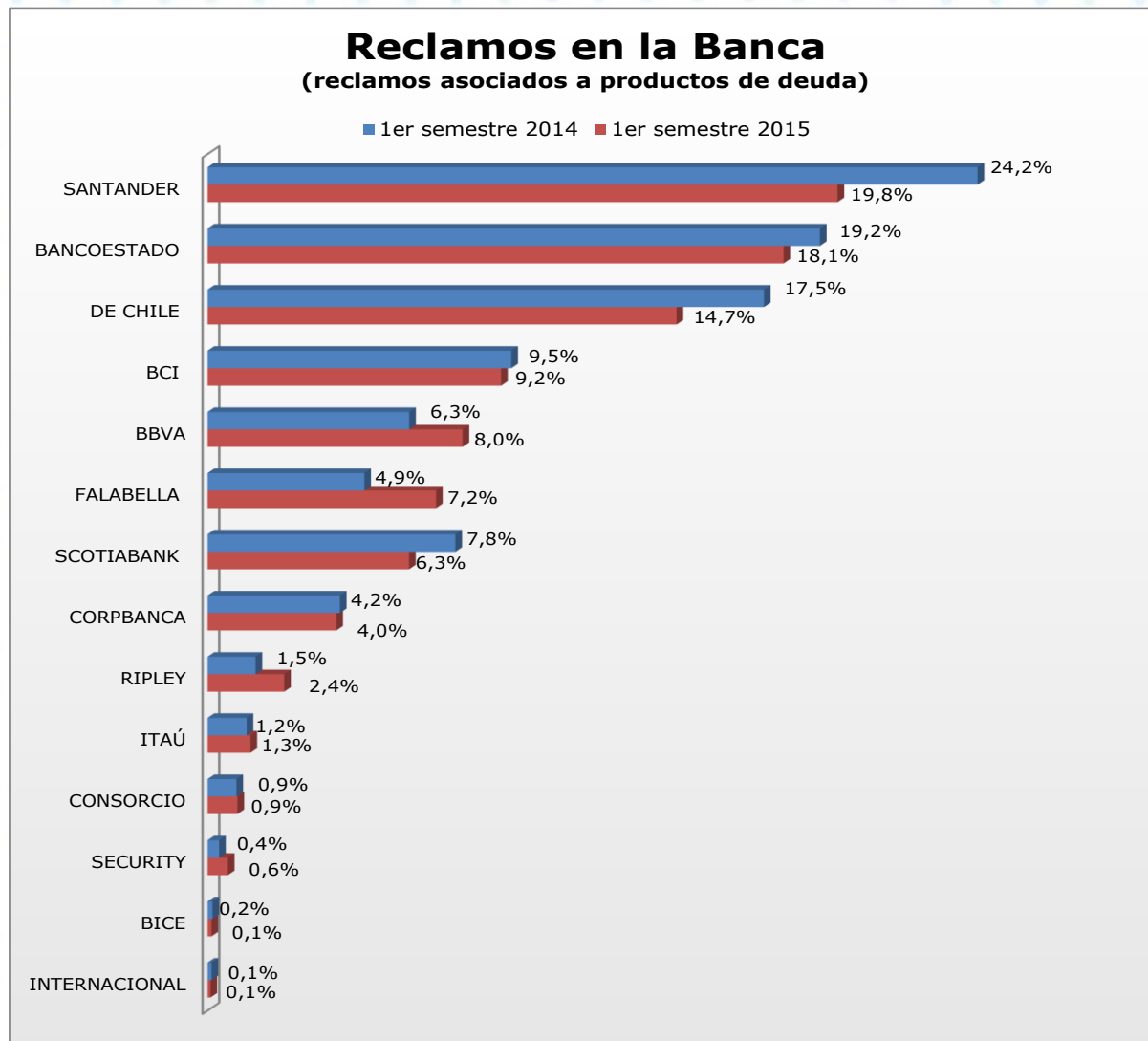
n= Junio 2015 y Junio 2014.

8.2 Consideraciones

- **Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda**, que presenta un banco por cada 10.000 deudores.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos contra un banco asociados a productos de deuda por el número de deudores de esa entidad, multiplicado por 10.000.
- El estado en el cual se encuentran los reclamos es cerrado, es decir, se ha dado por finalizada la gestión respectiva.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos.
- El denominador utilizado es el «Número de deudores» *de los bancos*, que se obtiene del reporte “Número de deudores y monto de sus obligaciones del sistema bancario a junio de 2015 y junio de 2014”, SBIF.
- No fue incluido en el ranking Banco París, ya que con fecha 1 de mayo de 2015 procedió a vender íntegramente su cartera de consumo y tarjeta de crédito a CAT Administradora de Tarjeta S.A.

8. Tasa de Reclamos (TR)

8.3 Volumen de Reclamos



Las entidades bancarias que concentraron la mayor cantidad de reclamos asociados a productos de deuda en el primer semestre de 2014 y 2015, fueron: Santander, Estado y de Chile.

Por otra parte, Banco Security, Ripley, Falabella y BBVA tuvieron un aumento importante en sus reclamos asociados a productos de deuda, al comparar el primer semestre de 2015 respecto del primer semestre del 2014.

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

8. Tasa de Reclamos (TR)

Bancos	N° de Reclamos			N° de deudores			Tasa de Reclamos (TR)		
	Primer semestre 2014	Primer semestre 2015	Variación	Junio 2014	Junio 2015	Variación	Primer semestre 2014	Primer semestre 2015	Variación
BICE	11	8	-27,3%	32.877	35.597	8,3%	3,35	2,25	-32,8%
ITAÚ	88	89	1,1%	178.910	201.015	12,4%	4,92	4,43	-10,0%
SECURITY	26	42	61,5%	53.461	57.632	7,8%	4,86	7,29	49,8%
CORPBANCA	298	267	-10,4%	283.930	345.676	21,7%	10,50	7,72	-26,4%
DE CHILE	1.253	973	-22,3%	1.156.860	1.159.272	0,2%	10,83	8,39	-22,5%
BANCOESTADO	1.379	1.195	-13,3%	1.398.044	1.422.252	1,7%	9,86	8,40	-14,8%
INTERNACIONAL	9	6	-33,3%	6.517	6.359	-2,4%	13,81	9,44	-31,7%
BCI	684	609	-11,0%	603.963	620.788	2,8%	11,33	9,81	-13,4%
SCOTIABANK	558	418	-25,1%	375.993	370.621	-1,4%	14,84	11,28	-24,0%
SANTANDER	1.734	1.307	-24,6%	1.032.691	1.016.897	-1,5%	16,79	12,85	-23,5%
FALABELLA	353	474	34,3%	342.768	355.614	3,7%	10,30	13,33	29,4%
RIPLEY	108	159	47,2%	104.216	106.089	1,8%	10,36	14,99	44,6%
CONSORCIO	65	62	-4,6%	37.551	37.112	-1,2%	17,31	16,71	-3,5%
BBVA	454	529	16,5%	250.991	255.636	1,9%	18,09	20,69	14,4%
TOTAL	7.020	6.138		5.858.772	5.990.560				

Tanto en el primer semestre de 2014 como de 2015, la mayor tasa de reclamos asociados a productos de deuda se observó en BBVA, 18,09 y 20,69, respectivamente. Lo que refleja un incremento de 14,4%.

En cambio, el banco que presenta una menor tasa de reclamos en ambos semestres es el Banco Bice (ver tabla).

8. Tasa de Reclamos (TR)

8.4 Resultado Tasa Reclamos (TR) en la banca, primer semestre 2015:

POSICIÓN	INSTITUCIÓN	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 DEUDORES
1	BICE	2,25
2	ITAÚ	4,43
3	SECURITY	7,29
4	CORPBANCA	7,72
5	DE CHILE	8,39
6	BANCOESTADO	8,40
7	INTERNACIONAL	9,44
8	BCI	9,81
9	SCOTIABANK	11,28
10	SANTANDER	12,85
11	FALABELLA	13,33
12	RIPLEY	14,99
13	CONSORCIO	16,71
14	BBVA	20,69

Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA)

9. Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge» (TRPA)

9.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_t = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de la entidades clasificados como } \ll \text{proveedor acoge} \gg_t}{N^\circ \text{ total de reclamos asociados a productos de deuda de la entidad}_t} \right] * 100$$

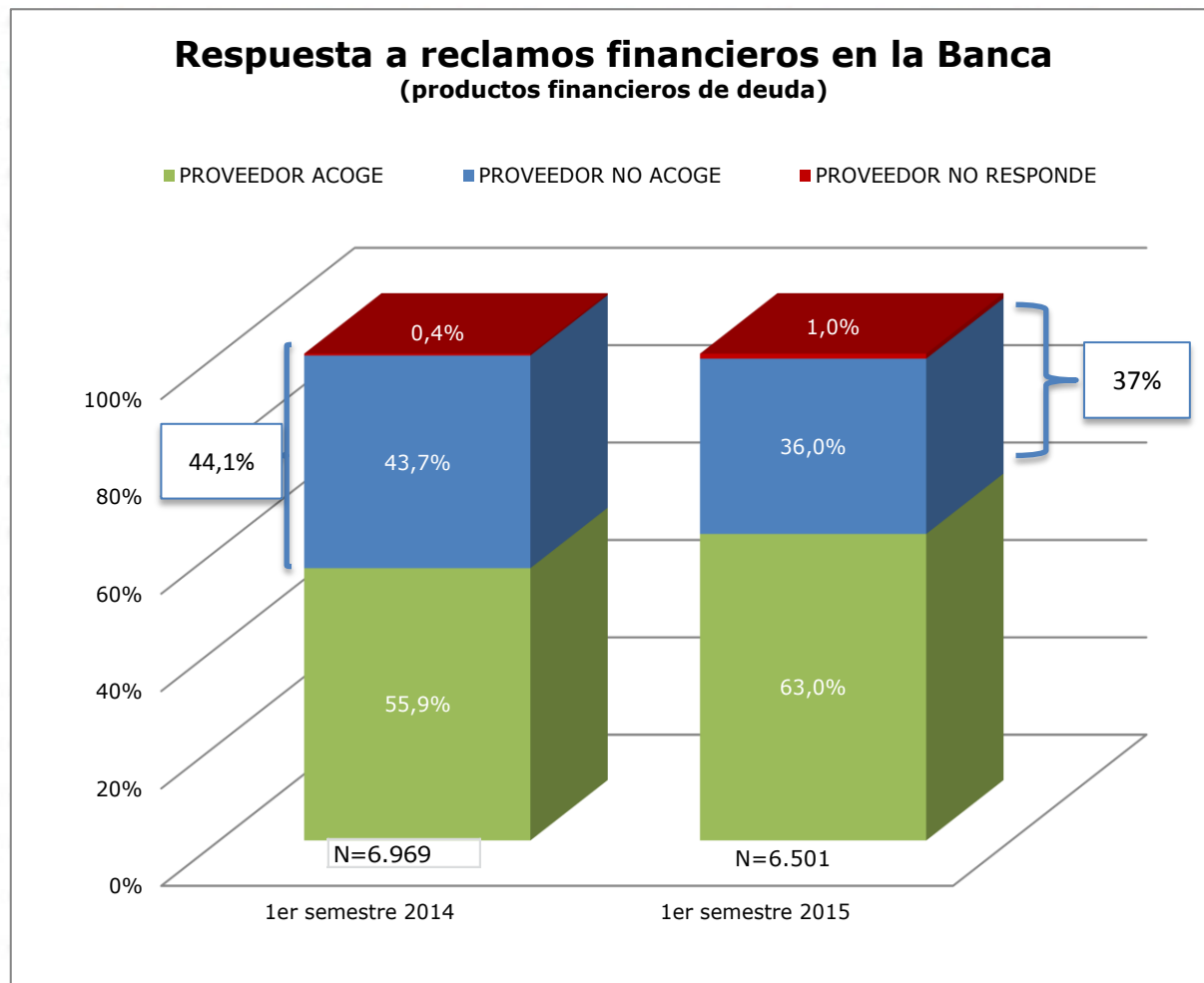
t= Primer semestre 2015 y 2014.

9.2 Consideraciones

- **Tasa de Respuesta Proveedor Acoge:** Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con respuesta «proveedor acoge» por parte del proveedor en Sernac.
- **«Proveedor acoge»** es una causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto del reclamo 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.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un banco, clasificados como «proveedor acoge» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos asociados a productos de deuda de dicho banco, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: Derivados a otras Instituciones Públicas, Proveedor Informa Caso no Procede, Antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y Colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en Sernac.
- Para el cálculo de este indicador, en el número de reclamos clasificados como Proveedor Acoge, se consideran solamente reclamos relacionados a productos asociados a deuda. No se consideran por lo tanto los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas, cuentas corrientes, cuenta rut, pagos automáticos y tarjetas de debito.

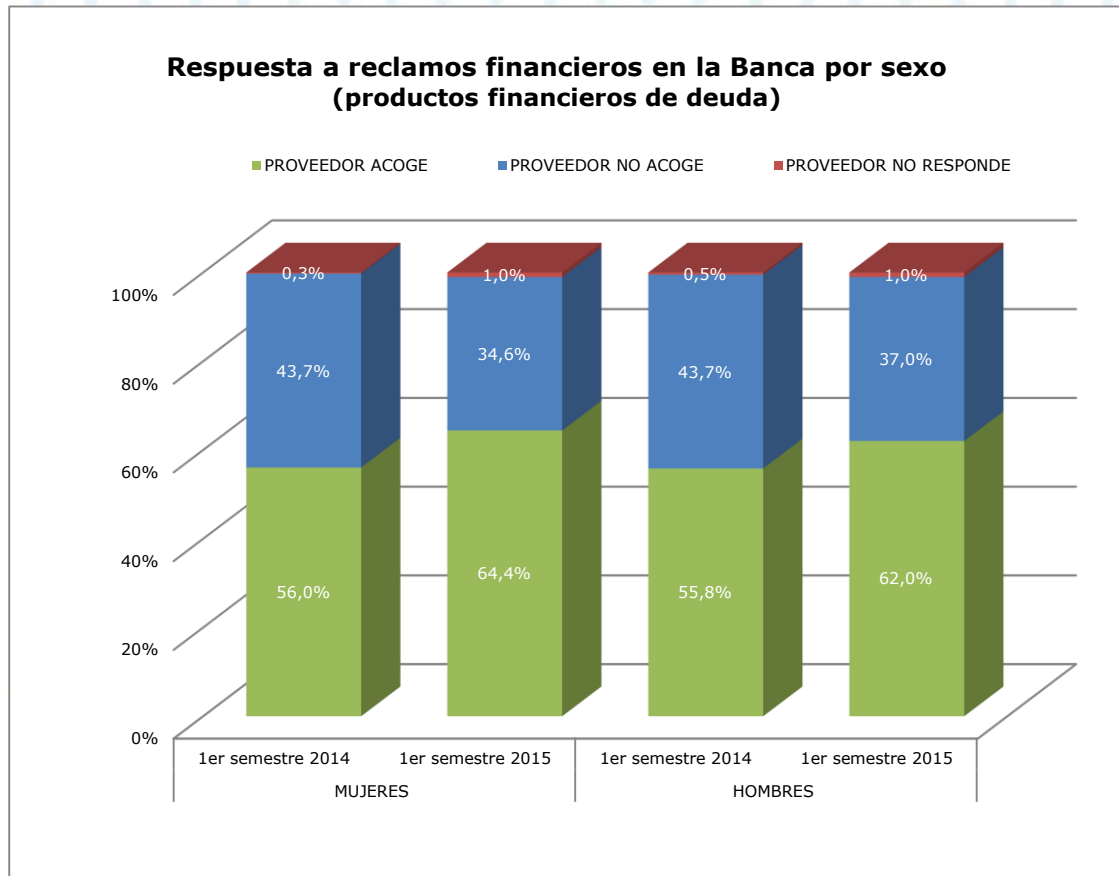
9. Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge» (TRPA)

Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a productos de deuda en el sub-mercado Banca, se destaca el aumento de la respuesta «proveedor acoge», de un 55,9% el primer semestre de 2014, a un 63% el primer semestre de 2015. A su vez, las respuestas clasificadas como «proveedor no acoge» descendieron desde un 43,7%, primer semestre de 2014, hasta un 36% el primer semestre de 2015.



Fuentes Base de datos, SERNAC, 2015.

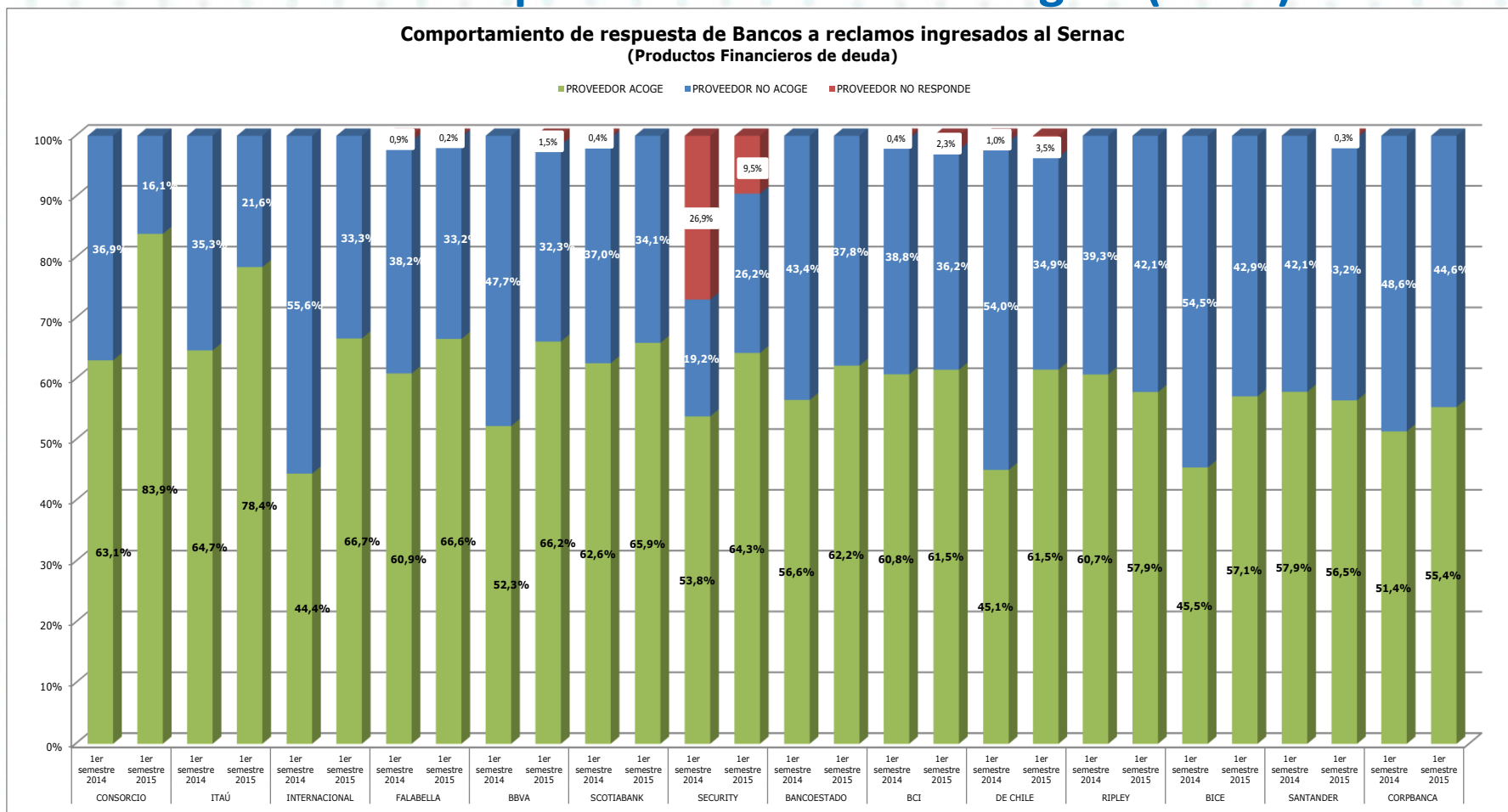
9. Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge» (TRPA)



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

Al comparar las respuestas a los reclamos de los bancos asociados a productos de deuda por sexo, se puede apreciar que tanto en mujeres como en hombres, el comportamiento de respuesta a los consumidores mejoró el primer semestre de 2015 con respecto al primer semestre de 2014. A su vez, descendieron los porcentajes de proveedor no acoge, no obstante, los porcentajes de proveedor no responde aumentaron.

9. Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge» (TRPA)



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2015.

Al observar el comportamiento de respuesta individual de cada banco ante los reclamos asociados a productos de deuda, se desprende un aumento de la respuesta «proveedor acoge» en la mayor parte de los bancos, excepto en los casos de Ripley y Santander, en que entre el primer semestre de 2014 y el primer semestre de 2015, el primero disminuyó este indicador desde un 60,7% hasta un 57,3%, mientras que el segundo lo disminuyó desde un 57,9% hasta un 56,5%.

La entidad que destaca porque exhibió un alto porcentaje de proveedor acoge fue Consorcio, que saltó de un 63,1% constatado en el primer semestre de 2014, a un 83,9% en el primer semestre de 2015.

9. Tasa de Respuesta «Proveedor Acoge» (TRPA)

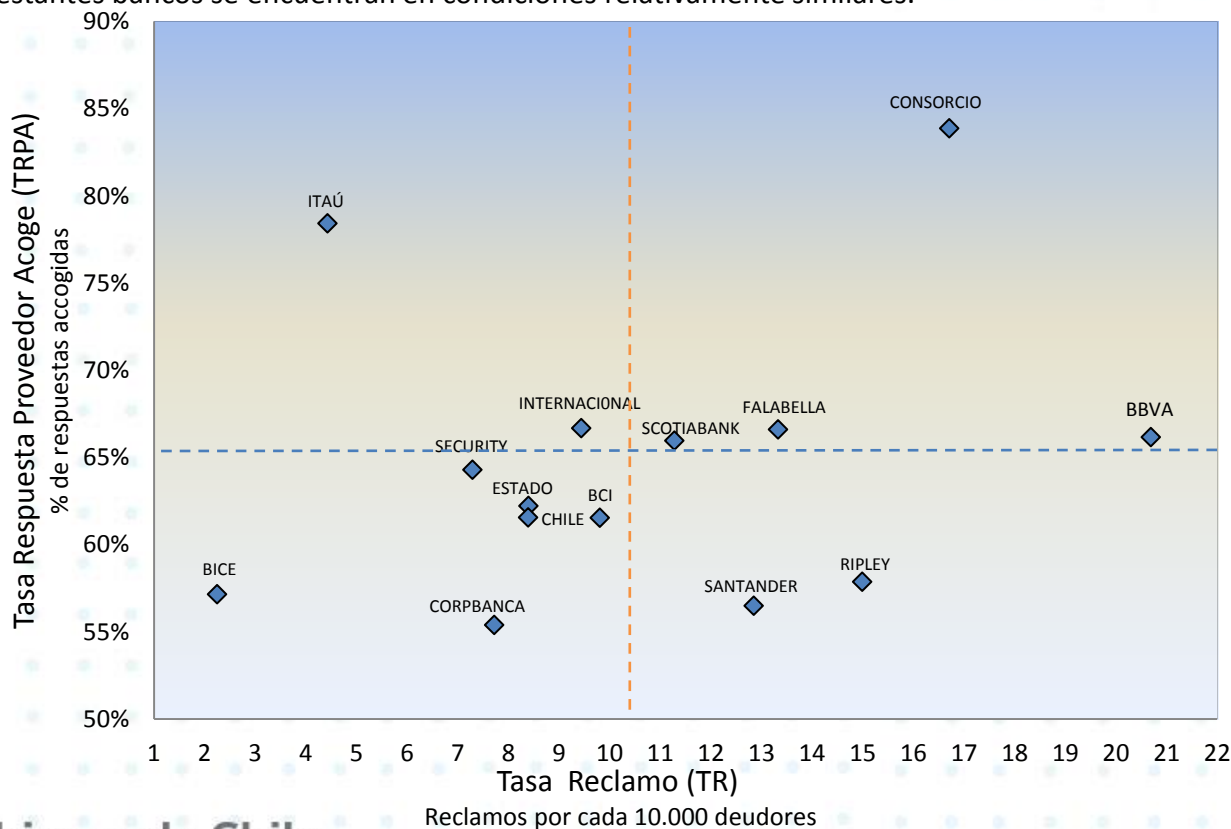
En el primer semestre de 2015, las mejores tasas de respuestas de los bancos, acogiendo positivamente los reclamos de los consumidores, la obtuvieron Consorcio (83,87%), Itaú (78,41%) y Banco Internacional (66,57%).

POSICIÓN	INSTITUCIÓN	TASA RESPUESTA «PROVEEDOR ACOGE» (TRPA)
1	CONSORCIO	83,87%
2	ITAÚ	78,41%
3	INTERNACIONAL	66,67%
4	FALABELLA	66,59%
5	BBVA	66,16%
6	SCOTIABANK	65,95%
7	SECURITY	64,29%
8	BANCOESTADO	62,20%
9	BCI	61,53%
10	DE CHILE	61,54%
11	RIPLEY	57,86%
12	BICE	57,14%
13	SANTANDER	56,49%
14	CORPBANCA	55,38%

10. Relación entre Tasa de Respuesta <<Proveedor Acoge>> (TRPA) y Tasa de Reclamos (TR).

Al cruzar el ranking de tasas de respuesta positiva y tasas de reclamos, podemos observar que:

- El promedio por empresa es de 10,5 reclamos por cada 10.000 deudores (línea naranja) y responden favorablemente el 65% de estos (línea azul).
- El Banco Itaú tiene un buen comportamiento, pues tiene una baja tasa de reclamos y una alto porcentaje de respuesta favorable.
- Consorcio tiene una alta tasa de respuesta positiva a los reclamos pero tiene una alta tasa de reclamos.
- BBVA es el que presenta mayor tasa de de reclamos.
- Bice Bice a pesar de tener pocos reclamos, su nivel de respuesta está por debajo del promedio.
- Los restantes bancos se encuentran en condiciones relativamente similares.



	TR	TRPA
CONSORCIO	16,71	83,87
ITAÚ	4,43	78,41
INTERNACIONAL	9,44	66,67
FALABELLA	13,33	66,59
BBVA	20,69	66,16
SCOTIABANK	11,28	65,95
SECURITY	7,29	64,29
BANCOESTADO	8,40	62,20
BCI	9,81	61,53
DE CHILE	8,39	61,54
RIPLEY	14,99	57,86
BICE	2,25	57,4
SANTANDER	12,85	56,49
CORPBANCA	7,72	55,38

11. RESULTADO FINAL : RANKING DE RECLAMOS EN LA BANCA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2015.

Al ponderar ambas tasas, 60% correspondiente a la respuesta y 40% al volumen, el ranking quedó de la siguiente forma:

POSICIÓN	INSTITUCIÓN
1	ITAÚ
2	BICE
3	CONSORCIO
4	SECURITY
5	INTERNACIONAL
6	BANCOESTADO
7	DE CHILE
8	SCOTIABANK
9	BCI
10	CORPBANCA
11	FALABELLA
12	SANTANDER
13	RIPLEY
14	BBVA

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL

Anexo N° 1. Definiciones.

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.