



Ranking del Mercado Financiero

Sub-mercado Banca

Segundo semestre 2015 – segundo semestre 2014

Mayo, 2016

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, obteniendo una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. 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.
3. 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 SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
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 reconociendo 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, según éstas son definidas en el artículo 40 de la Ley General de Bancos que señala «Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta Ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita».

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 18% del total de los reclamos que llegaron a Sernac en el segundo semestre de 2015, donde a su vez el sub-mercado bancario representó el 39% de los reclamos financieros.

2. Resumen

2.1 Principales Resultados:

De acuerdo a la información analizada de los reclamos bancarios, segundo semestre de 2015, se puede concluir lo siguiente:

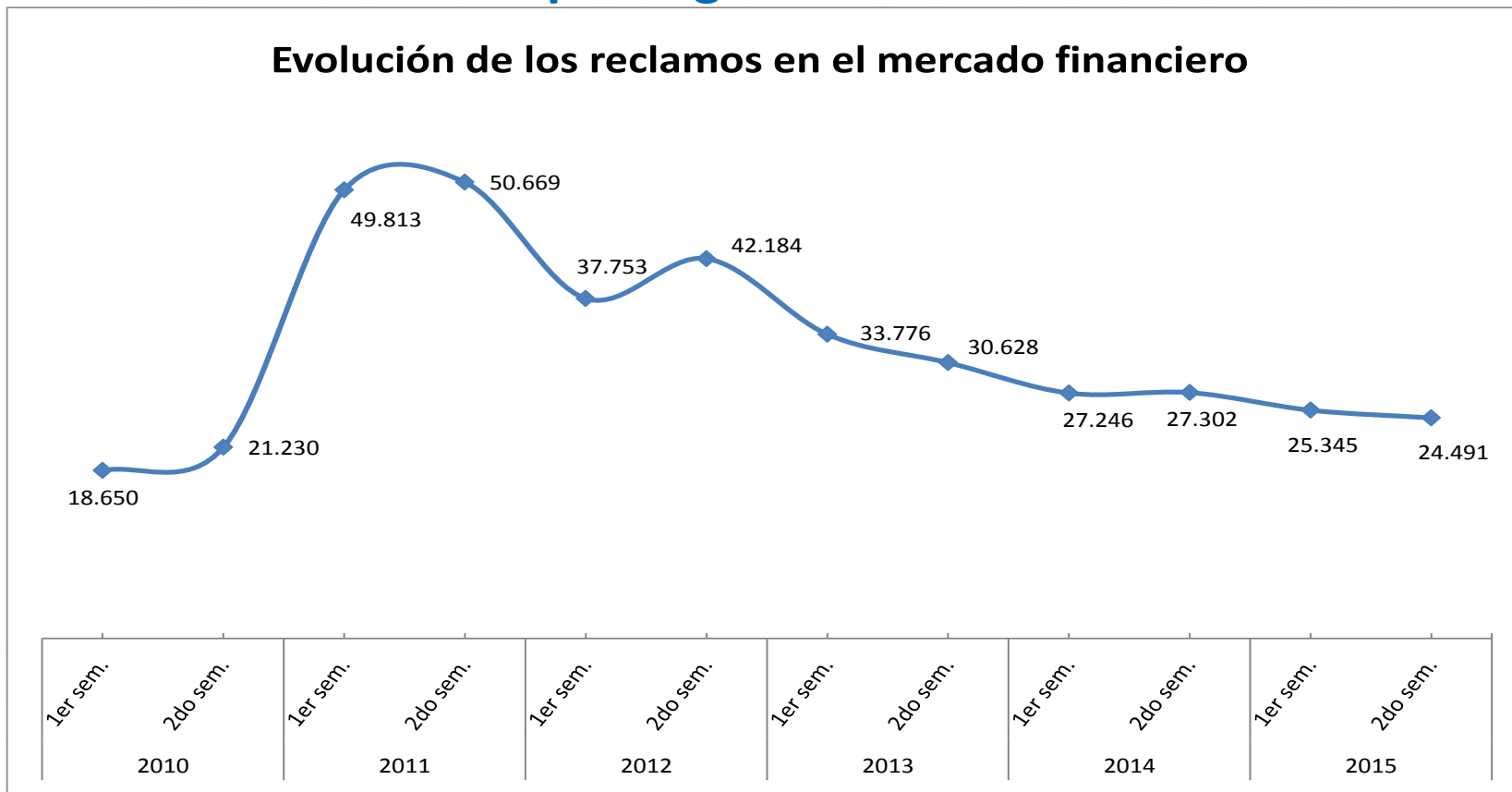
- El 39% de los reclamos financieros se concentró en el sector bancario.
- Las regiones que exhibieron las mayores tasas de reclamos, es decir el número de reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes de 18 años y más en cada región, fueron: Atacama (1,16), Coquimbo (0,89), Magallanes (0,88) y Metropolitana (0,88).
- La mayor parte de los reclamos contra los bancos fueron efectuados por hombres con un 56% versus 44% de las mujeres.
- Las principales motivaciones de reclamos de los consumidores fueron: No reversar cargos mal efectuados (14,4%), consumidor no reconoce transacción clonación (10,7%) y dinero no entregado parcial o totalmente (9,7%).
- Las Tasas de Reclamos (TR) más bajas las obtuvieron los Bancos Bice (3,22), Internacional (3,30) e Itaú (4,20). En cambio, la tasa más alta se observó en BBVA (16,54).
- En cuanto a la respuesta desfavorable de los bancos a los reclamos realizados por los consumidores ante el Sernac, las tasas más bajas fueron obtenidas por los Bancos BBVA (13,32%), Itaú (17,24%) y Consorcio (20,37%). En cambio, la tasa más alta se observó en Banco Bice (58,33%).
- Sobre la base de los reclamos asociados sólo a productos de deuda, se concluye que:
 - ✓ Cabe destacar que un 39,3% de los reclamos logró ser acogido en su totalidad por el proveedor, solucionando la solicitud del consumidor. Un 22,8% fue acogido parcialmente por el proveedor, accediendo el consumidor a una solución que no satisface completamente su demanda original. Un 37,7% de los proveedores no acoge la solicitud del consumidor y un 0,2% de los proveedores simplemente no responde.
 - ✓ Menos de uno de cada cien reclamos no son respondidos y casi 38 de cada cien reclamos tienen una respuesta negativa, de modo tal que 38 de cada 100 reclamos asociados a productos de deuda no obtienen una respuesta favorable.

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. En este ranking serán considerados las siguientes entidades bancarias: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA), Banco Consorcio, Banco de Chile, Banco de Crédito e Inversiones, Banco del Estado de Chile, Banco Falabella, Banco Internacional, Banco Itaú Chile, Banco París, Banco Ripley, Banco Santander-Chile, Banco Security, Corpbanca y Scotiabank Chile.
- Al Sernac llegan reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la banca, el retail financiero y las cajas de compensación.
- Respecto a los productos o servicios financieros más reclamados en el mercado financiero por los consumidores durante el segundo semestre de 2015, en primer lugar se encuentran las tarjetas de multitiendas (33%), le siguen los créditos de consumo (17%), la cobranza extrajudicial (14%) y las cuentas corrientes (7%).
- De acuerdo a la última encuesta Financiera de Hogares realizada por el Banco Central de Chile, entre julio de 2014 y febrero de 2015, los tipos de deuda más común en los hogares Chilenos son los créditos de consumo (63%) y los de créditos hipotecarios (19%). El mismo estudio señala que un 23% de los hogares tiene deudas con más de un tipo de oferente: bancos, casas comerciales, cajas de compensación, entre otros. Además, alrededor el 15% de los hogares tiene deuda de consumo en bancos y casas comerciales.
- De acuerdo al “Informe de endeudamiento de los clientes bancarios”, emitido por la SBIF a diciembre de 2015, la deuda promedio de los clientes bancarios ascendió a los \$14,5 millones. Por producto la deuda el promedio en créditos hipotecarios alcanzó los \$37,3 millones de pesos, en los créditos de consumo en cuotas llegó a los \$4,9 millones de pesos y en las tarjetas y líneas de crédito se empinó a \$ 1,9 millones de pesos.
- Notar que a diciembre 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

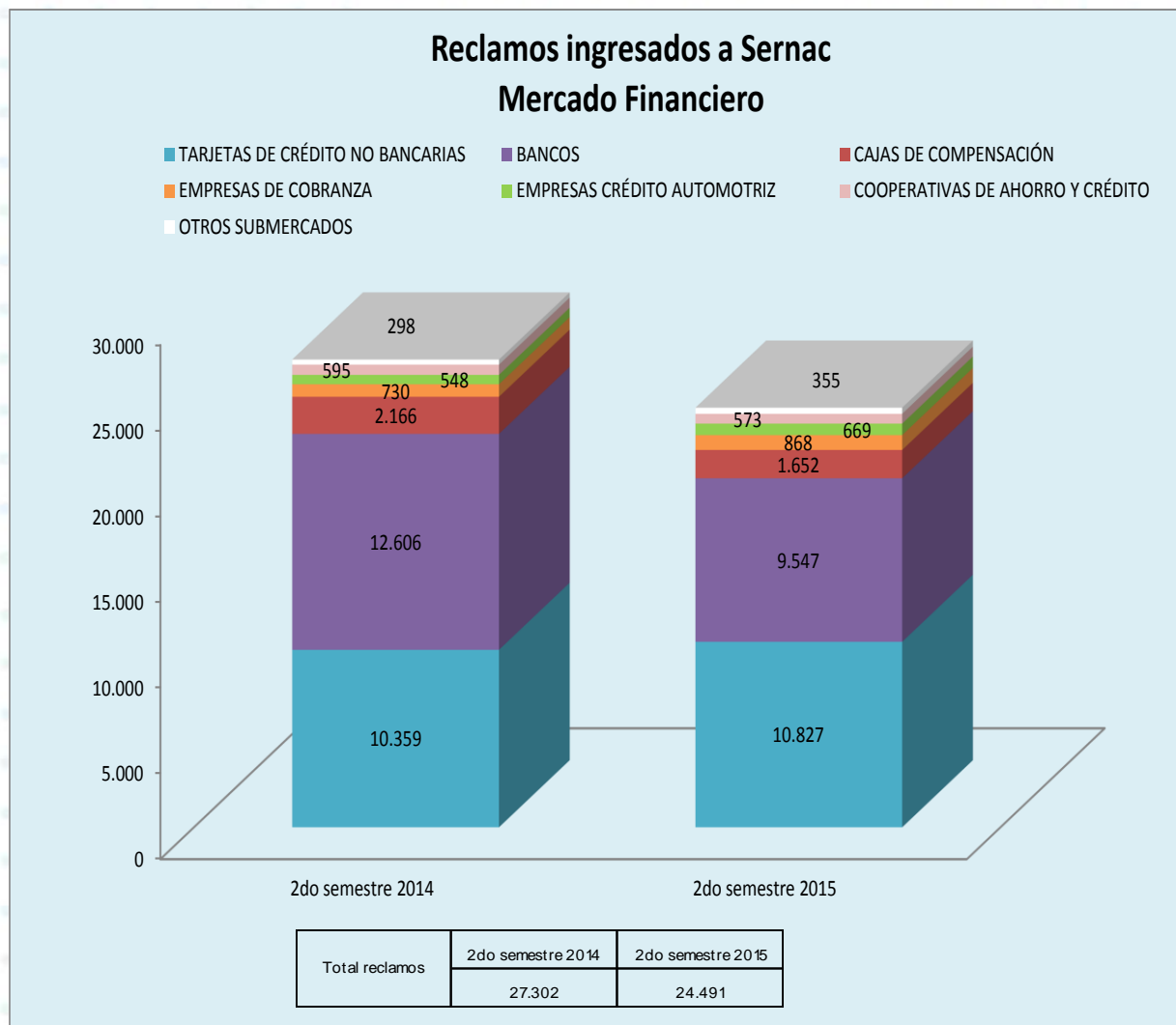


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

De acuerdo a los registros del Sernac, el peak de reclamos contra el mercado financiero (50.669) se alcanzó el segundo semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos, llegando 24.491 durante el segundo semestre del año 2015.

3. Descripción general del Mercado

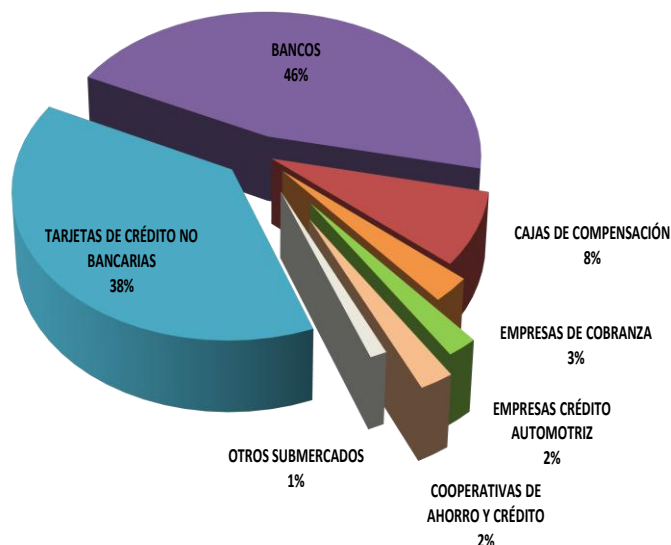
Entre el segundo semestre de 2014 y el segundo semestre de 2015, la cantidad de reclamos en contra del mercado financiero disminuyó. Las mayores bajas, en términos relativos, se produjeron en los sub-mercados bancario y de cajas de compensación (24%). En cambio, en los sub-mercados de las tarjetas de crédito no bancarias, empresas de cobranza, empresas de crédito automotriz y otros sub-mercados, el número de reclamos aumentó.



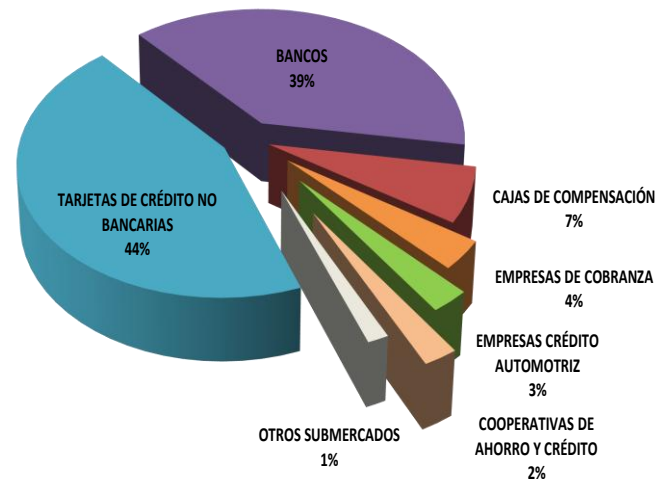
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

3. Descripción general del Mercado

Participación de reclamos sector financiero 2do semestre 2014



Participación de reclamos sector financiero 2do semestre 2015



Fuente: Base de datos, SERNAC 2016.

Durante el segundo semestre de 2014, el mayor porcentaje de reclamos se concentró en la banca (46%), en cambio en el segundo semestre de 2015, los reclamos financieros se concentraron principalmente en las tarjetas de crédito no bancarias (44%). Esto se debió principalmente a la disminución en el número de reclamos contra la banca.

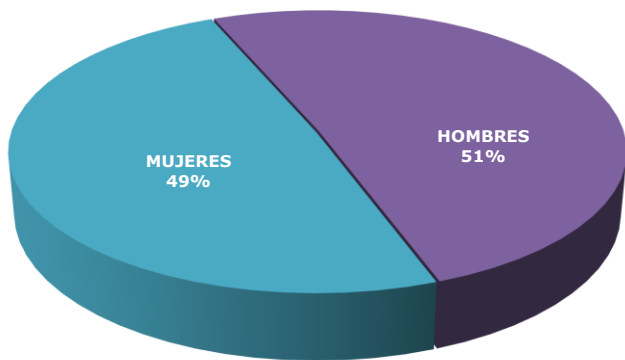
Consideraciones:

Nº reclamos 2do semestre de 2014, 27.302.

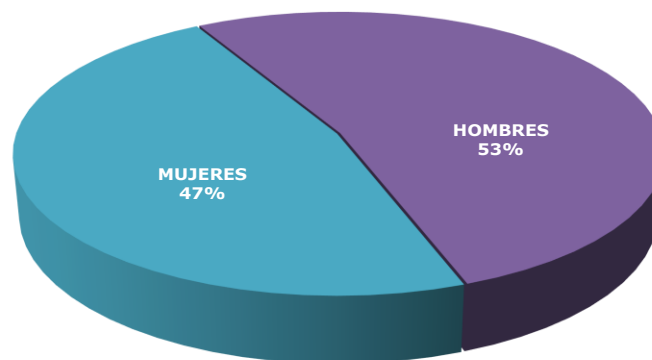
Nº reclamos 2do semestre de 2015, 24.491.

3. Descripción general del Mercado

Participación de reclamos por sexo, sector financiero 2do semestre 2014



Participación de reclamos por sexo, sector financiero 2do semestre 2015



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En términos de porcentajes, en ambos semestres la participación por parte de los hombres en los reclamos fue levemente mayor que el de las mujeres. En el segundo semestre de 2015, el porcentaje de hombres que reclamaron contra el mercado financiero alcanzó un 53%.

Sub-mercado Bancario

4. Distribución de reclamos a nivel regional

				Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2014	
REGIÓN		Reclamos contra la Banca por cada 1.000 habitantes Jul-Dic 2015	Reclamos contra la Banca por cada 1.000 habitantes Jul-Dic 2014	Reclamos	%	Reclamos	%
1	TARAPACÁ	0,62	1,28	148	1,6%	299	2,4%
2	ANTOFAGASTA	0,72	1,00	330	3,5%	445	3,5%
3	ATACAMA	1,16	1,26	263	2,8%	282	2,2%
4	COQUIMBO	0,89	0,88	509	5,3%	494	3,9%
5	VALPARAÍSO	0,59	0,77	824	8,6%	1.063	8,4%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	0,62	0,63	428	4,5%	426	3,4%
7	DEL MAULE	0,43	0,47	339	3,6%	363	2,9%
8	DEL BÍO BÍO	0,45	0,57	719	7,5%	907	7,2%
9	DE LA ARAUCANÍA	0,34	0,44	249	2,6%	323	2,6%
10	DE LOS LAGOS	0,67	0,81	416	4,4%	495	3,9%
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,79	1,06	62	0,6%	82	0,7%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	0,88	0,98	110	1,2%	121	1,0%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	0,88	1,27	4.896	51,3%	6.928	55,0%
14	DE LOS RÍOS	0,48	0,59	148	1,6%	178	1,4%
15	ARICA Y PARINACOTA	0,60	1,15	106	1,1%	197	1,6%
TOTAL		0,70	0,94	9.547	100,0%	12.603	100,0%

Fuente. Base de datos, SERNAC, 2016.

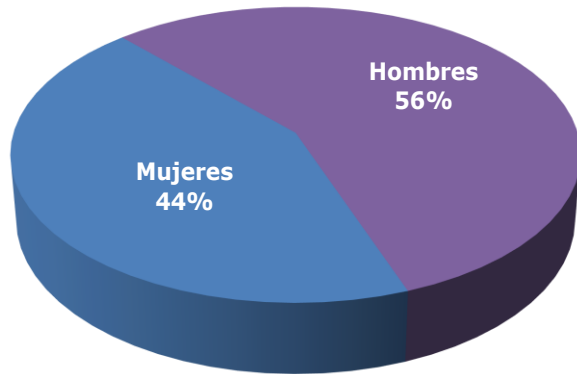
Al desglosar el número total de reclamos contra la banca por regiones que se registraron el segundo semestre de 2015, se aprecia que el mayor volumen de éstos, fue realizado desde las regiones Metropolitana (51,3%), de Valparaíso (8,6%) y Bío-Bío (7,5%).

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 segundo semestre de 2015 fueron Atacama, Coquimbo, 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, respectivamente.

4.1 Distribución de reclamos a nivel regional, desagregado por sexo

Participación de reclamos por sexo en la banca, 2do semestre 2015



REGIÓN		% Mujeres	% Hombres
1	TARAPACÁ	39%	61%
2	ANTOFAGASTA	32%	68%
3	ATACAMA	31%	69%
4	COQUIMBO	40%	60%
5	VALPARAÍSO	49%	51%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	36%	64%
7	DEL MAULE	44%	56%
8	DEL BÍO BÍO	36%	64%
9	DE LA ARAUCANÍA	44%	56%
10	DE LOS LAGOS	37%	63%
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	47%	53%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	47%	53%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	47%	53%
14	DE LOS RÍOS	46%	54%
15	ARICA Y PARINACOTA	31%	69%
TOTAL		44%	56%

Fuentes Base de datos, SERNAC, 2016.

En el segundo semestre de 2015, los hombres concentraron una mayor participación de reclamos que las mujeres, 56% contra 44%, respectivamente. Esta situación se replica en la totalidad de la regiones, exhibiendo una participación mayor en la regiones de Atacama, Arica y Parinacota y Antofagasta.

5. Productos y/o servicios financieros reclamados

Durante el segundo semestre de 2015, los productos financieros más reclamados contra la banca fueron: créditos de consumo (19%), cuentas corrientes (17,5%), tarjetas de crédito (12,8%), créditos hipotecarios (9,6%) y cobranza extrajudicial (8,7%). En conjunto acumularon el 67,6% de los reclamos.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS	RECLAMOS	PORCENTAJE
CRÉDITOS DE CONSUMO	1.816	19,0%
CUENTA CORRIENTE	1.671	17,5%
TARJETA DE CRÉDITO	1.222	12,8%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	918	9,6%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	834	8,7%
CUENTA RUT	667	7,0%
CUENTA VISTA/CHEQUERA ELECTRÓNICA	552	5,8%
CAJERO AUTOMÁTICO	374	3,9%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	275	2,9%
LÍNEA DE CRÉDITO	251	2,6%
TARJETA DÉBITO	242	2,5%
CUENTA DE AHORRO	167	1,7%
OTROS	558	5,8%
Total general	9.547	100%

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016.

5. Productos y/o servicios financieros reclamados.

Distribución de los reclamos por banco, según producto y/o servicio financiero:

BANCOS/PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITO DE CONSUMO		CUENTA CORRIENTE		TARJETA DE CRÉDITO		CRÉDITOS HIPOTECARIOS		COBRANZA EXTRAJUDICIAL		OTROS		TOTAL
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS
BANCOESTADO	246	8,9%	282	10,2%	245	8,9%	219	7,9%	101	3,7%	1663	60,3%	2.756
SANTANDER	371	21,7%	333	19,5%	254	14,8%	211	12,3%	222	13,0%	320	18,7%	1.711
DE CHILE	368	25,5%	280	19,4%	314	21,8%	90	6,2%	118	8,2%	272	18,9%	1.442
BCI	253	23,5%	259	24,1%	131	12,2%	94	8,7%	69	6,4%	269	25,0%	1.075
FALABELLA	132	20,9%	169	26,7%	55	8,7%	10	1,6%	81	12,8%	186	29,4%	633
BBVA	133	21,2%	135	21,5%	79	12,6%	100	15,9%	60	9,6%	120	19,1%	627
SCOTIABANK	100	18,2%	68	12,4%	37	6,7%	97	17,6%	95	17,3%	153	27,8%	550
CORPBANCA	92	30,0%	78	25,4%	32	10,4%	38	12,4%	19	6,2%	48	15,6%	307
ITAÚ	19	14,0%	36	26,5%	33	24,3%	19	14,0%	11	8,1%	18	13,2%	136
RIPLEY	66	49,3%	0	0,0%	17	12,7%	6	4,5%	41	30,6%	4	3,0%	134
CONSORCIO	15	21,4%	2	2,9%	7	10,0%	18	25,7%	14	20,0%	14	20,0%	70
SECURITY	8	12,7%	19	30,2%	14	22,2%	9	14,3%	3	4,8%	10	15,9%	63
BICE	3	12,5%	10	41,7%	2	8,3%	6	25,0%	0	0,0%	3	12,5%	24
PARIS	9	52,9%	0	0,0%	1	5,9%	1	5,9%	0	0,0%	6	35,3%	17
INTERNACIONAL	1	50,0%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	50,0%	2
TOTAL	1.816	19,0%	1.671	17,5%	1.222	12,8%	918	9,6%	834	8,7%	3.086	32,3%	9.547

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016.

* La categoría otros agrupa productos como: Cuenta Rut, Cuenta Vista y Chequera Electrónica, Cajero Automático, Líneas de créditos, tarjetas de debito, cuantas de ahorro, Crédito Educativo con Aval del Estado, etc.

6. Principales motivos de reclamos

Los consumidores de productos bancarios 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 EN LA BANCA, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	14,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	10,7%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	9,7%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,5%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	3,2%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	3,0%
NO RECONOCE DEUDA	2,9%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	2,7%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,5%
OTRAS CAUSAS	44,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Nota: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «cobro de deuda de tercero no conocido en el domicilio», «negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato», etc.

6.1 Motivos de reclamos por productos financieros

De acuerdo a los cinco productos y/o servicios financieros más reclamados por los consumidores contra la banca, los principales motivos de reclamos de estos productos y/o servicios financieros son los siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS ASOCIADOS A CRÉDITOS DE CONSUMO, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	10,5%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	5,2%
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	4,0%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	3,9%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	3,7%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,7%
NO RESPETAR CONDICIONES DE REPACTACIÓN O REPROGRAMACIÓN	3,6%
RECIBIR PUBLICIDAD NO DESEADA (SPAM)	3,6%
NO RECONOCE DEUDA	3,4%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,2%
OTRAS CAUSAS	55,1%

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS ASOCIADOS A CUENTAS CORRIENTES, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	21,0%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	10,8%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	7,2%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	6,0%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	5,2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	4,9%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	3,8%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,7%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	3,1%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,5%
OTRAS CAUSAS	31,8%

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016

6.2 Motivos de reclamos por productos financieros

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS ASOCIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	22,8%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	14,7%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	5,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	4,3%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	4,2%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	3,5%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,0%
NO RECONOCE DEUDA	2,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,5%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	2,3%
OTRAS CAUSAS	34,7%

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,5%
NEGATIVA O RETARDO EN LIBERAR GARANTÍAS	8,3%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	7,7%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	6,4%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	5,8%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	5,7%
NEGATIVA INJUSTIFICADA A OTORGAR CRÉDITO	5,1%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	3,2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	2,4%
NO INFORMA LAS CONDICIONES OBJETIVAS PARA ACCEDER A UN PRODUCTO	2,2%
OTRAS CAUSAS	40,7%

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS ASOCIADOS A COBRANZAS EXTRAJUDICIALES, 2DO SEMESTRE 2015	PORCENTAJE
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	30,6%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	23,9%
NO RECONOCE DEUDA	13,4%
INFORMA DEUDA A TERCEROS	5,6%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	4,0%
COBRO DE GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL EXCESIVO	3,7%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	1,9%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	1,8%
NO RESPETAR CONDICIONES DE REPACTACIÓN O REPROGRAMACIÓN	1,4%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	1,4%
OTRAS CAUSAS	12,2%

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016

7. Metodología Ranking

Descripción:

El ranking de reclamos del sub-mercado bancario se compone de un indicador final, que a su vez esta formado por 2 tasas:

7.1 Tasa de Reclamos (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 realizados contra 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 Desfavorable.

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos**. Se calcula dividiendo el número de **reclamos asociados a productos de deuda** que un determinado banco no acoge y no responde, por el número de reclamos que una entidad acoge, no acoge y 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.

7. Metodología Ranking

7.3 Indicador (Resultado final Ranking sub-mercado Bancario).

Con el fin de ordenar a las instituciones bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las empresas ante los reclamos asociados a productos de deuda, se estimó el producto de la Tasa de Reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 10.000 deudores para cada proveedor.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\text{Indicador} = (TR * \text{Tasa de Respuesta Desfavorable})$$

Tasa de Reclamos (TR)

8. Tasa de Reclamos (TR)

8.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

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

m= segundo semestre 2015 y segundo semestre 2014.

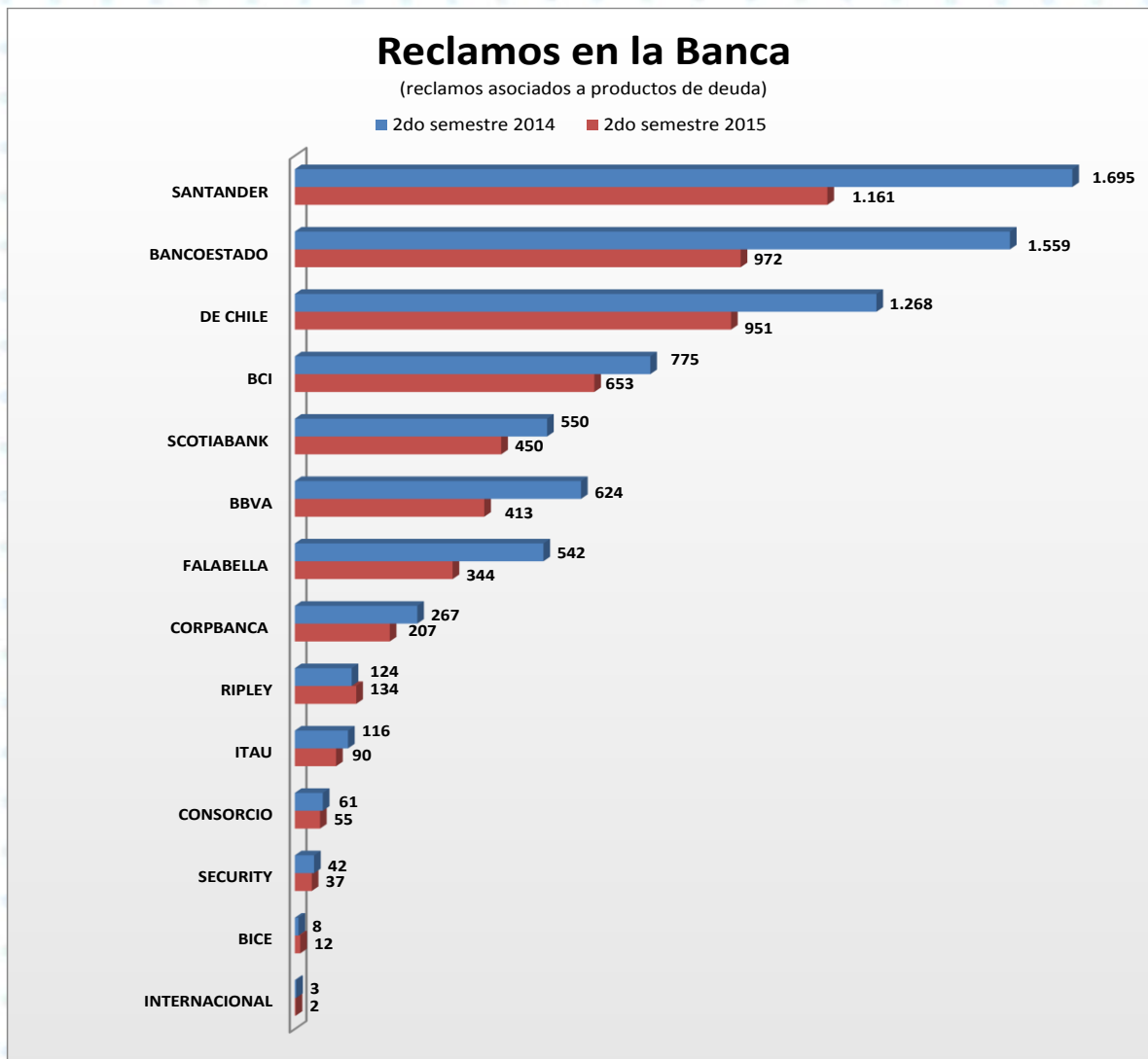
n= diciembre 2015 y diciembre 2014.

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*, es un **stock** que se obtiene del reporte “Número de deudores y monto de sus obligaciones del sistema bancario a diciembre de 2015 y diciembre 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



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

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

Por otra parte, los bancos que tuvieron aumentos en el volumen de reclamos relacionados a productos de deuda al comparar el primer semestre de 2015 respecto del primer semestre del 2014, fueron Banco Ripley y Banco Bice.

8. Tasa de Reclamos (TR)

Bancos	N° de reclamos			N° de deudores			Tasa de Reclamos (TR)		
	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2015	Variación	diciembre 2014	diciembre 2015	Variación	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2015	Variación
BICE	8	12	50,0%	34.584	37.300	7,9%	2,31	3,22	39,1%
INTERNACIONAL	3	2	-33,3%	6.496	6.063	-6,7%	4,62	3,30	-28,6%
ITAÚ	116	90	-22,4%	199.148	214.455	7,7%	5,82	4,20	-28,0%
SECURITY	42	37	-11,9%	56.633	60.545	6,9%	7,42	6,11	-17,6%
BANCOESTADO	1.559	972	-37,7%	1.376.164	1.440.550	4,7%	11,33	6,75	-40,4%
CORPBANCA	267	207	-22,5%	301.365	298.080	-1,1%	8,86	6,94	-21,6%
DE CHILE	1.268	951	-25,0%	1.164.111	1.172.748	0,7%	10,89	8,11	-25,6%
FALABELLA	542	344	-36,5%	348.681	372.689	6,9%	15,54	9,23	-40,6%
BCI	775	653	-15,7%	608.837	637.524	4,7%	12,73	10,24	-19,5%
SCOTIABANK	550	450	-18,2%	372.775	424.299	13,8%	14,75	10,61	-28,1%
SANTANDER	1.695	1.161	-31,5%	1.026.673	1.010.796	-1,5%	16,51	11,49	-30,4%
RIPLEY	124	134	8,1%	107.008	105.753	-1,2%	11,59	12,67	9,3%
CONSORCIO	61	55	-9,8%	37.133	38.002	2,3%	16,43	14,47	-11,9%
BBVA	624	413	-33,8%	248.120	249.640	0,6%	25,15	16,54	-34,2%
Total	7.634	5.481		5.887.728	6.068.444				

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Tanto en el segundo semestre de 2014 como de 2015, la mayor tasa de reclamos asociados a productos de deuda se observó en BBVA, 25,15 y 16,54, respectivamente. Sin embargo, esta entidad redujo su tasa de reclamos en un 34,2% al comparar ambos períodos. Además se visualizó que el 86% de los bancos incluidos en el presente Ranking bajaron su tasa de reclamos. La mayores disminuciones se produjeron en los Bancos: Falabella (40,6%) y Estado (40,4%).

8. Tasa de Reclamos (TR)

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

POSICIÓN	BANCO	RECLAMOS POR CADA 10.000 DEUDORES
1	BICE	3,22
2	INTERNACIONAL	3,30
3	ITAÚ	4,20
4	SECURITY	6,11
5	BANCOESTADO	6,75
6	CORPBANCA	6,94
7	BANCO DE CHILE	8,11
8	FALABELLA	9,23
9	BCI	10,24
10	SCOTIABANK	10,61
11	SANTANDER	11,49
12	RIPLEY	12,67
13	CONSORCIO	14,47
14	BBVA	16,54

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

9.1 Descripción

9. Tasa de Respuesta Desfavorable

Se define de la siguiente manera:

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

t= Segundo semestre 2015 y 2014.

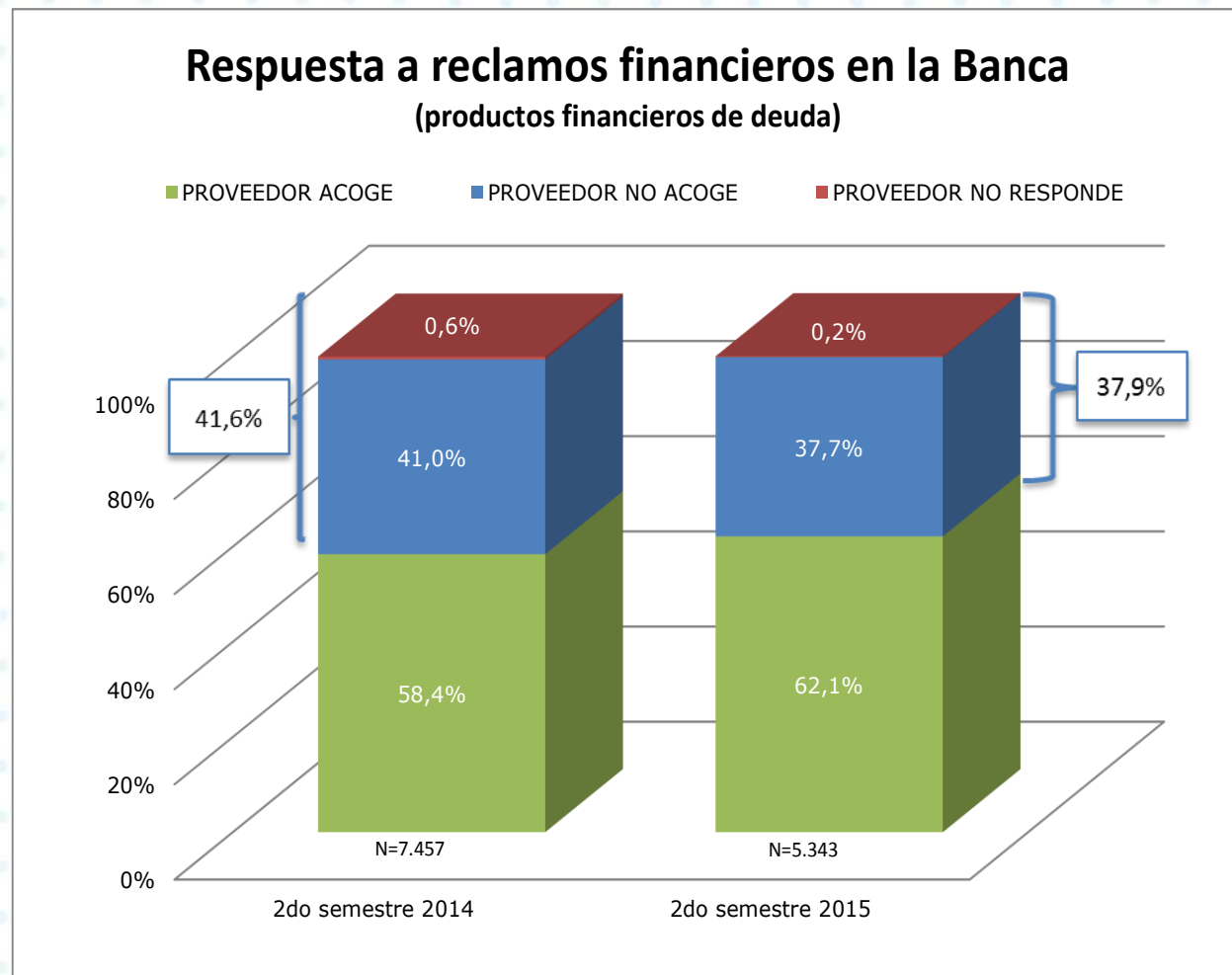
9.2 Consideraciones

- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor en Sernac.
- **«Proveedor no acoge»** es una 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 reconociendo la competencia del Sernac como intermediario.
- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un banco, 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 productos de deuda de dicho banco, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la Tasa de Respuesta Desfavorable 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, 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 o giros, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas, cuentas corrientes, cuenta rut, pagos automáticos, leasing y tarjetas de debito.

9. Tasa de Respuesta Desfavorable

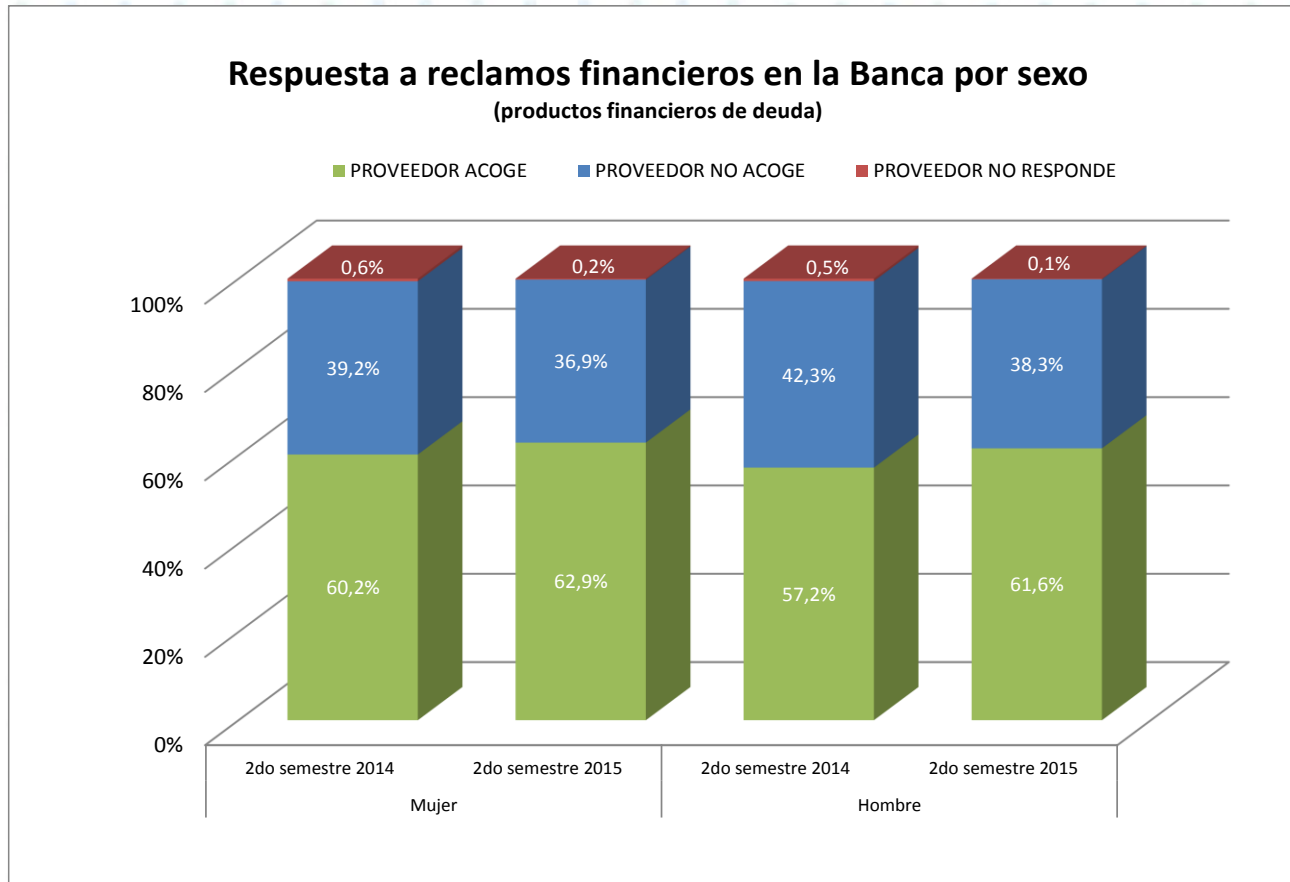
Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a productos de deuda en el sub-mercado de la banca, se destaca el aumento de la respuesta «proveedor acoge», de un 58,4% el segundo semestre de 2014, a un 62,1% el segundo semestre de 2015.

A su vez, las respuestas clasificadas como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» descendieron desde un 41,6%, segundo semestre de 2014, hasta un 37,9% el segundo semestre de 2015.



Fuentes Base de datos, SERNAC, 2016.

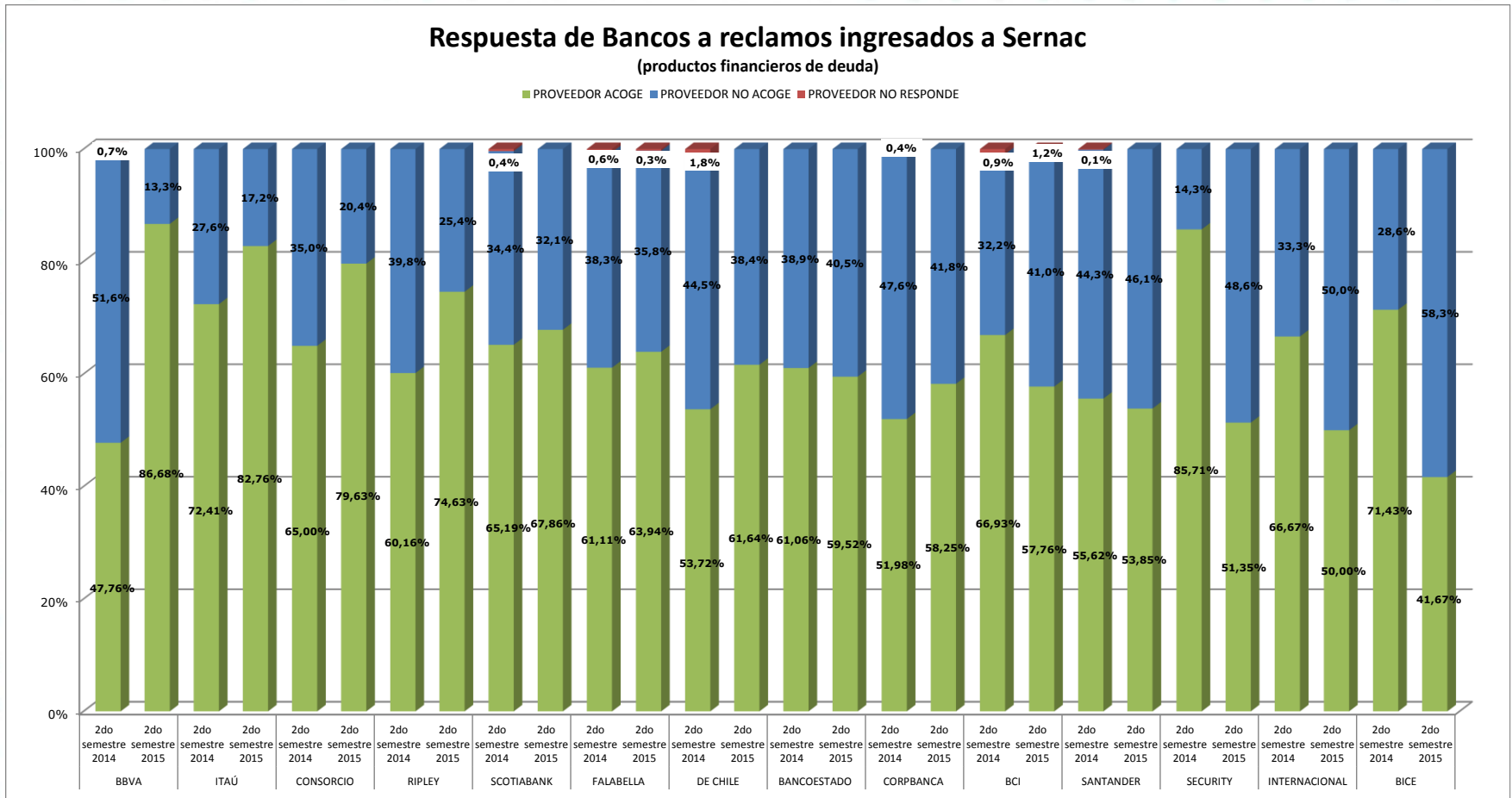
9. Tasa de Respuesta Desfavorable



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

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 fue mayoritariamente la de acoger el reclamo, mejorando el segundo semestre de 2015 con respecto al segundo semestre de 2014. Por su parte, los porcentajes de «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» se situaron entorno al 40% y descendieron entre ambos períodos.

9. Tasa de Respuesta Desfavorable



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Al comparar el segundo semestre de 2014 con el segundo semestre de 2015, se apreció que el comportamiento de respuesta individual de cada banco ante los reclamos asociados a productos de deuda aumentó en la categoría «proveedor acoge» en la mayor parte ellos, excepto en los casos de Bancos: Security, Bice, BCI, Santander y Estado. Las mayores disminuciones en la respuesta «proveedores acoge», se observaron en Banco Security que pasó de un 85,7% a un 51,4%, y en el Banco Bice descendió desde un 71,4% a un 41,7%. La entidad que destaca por mejorar notoriamente su comportamiento fue BBVA, cuyo «proveedor acoge» saltó de un 47,8% a un 86,7%.

9. Tasa de Respuesta Desfavorable

En el segundo semestre de 2015, las tasas de respuestas desfavorables más altas, asociados a productos de deuda, la obtuvieron Banco Bice (58,33%), Internacional (50%) y Security (48,65%). En cambio, los bancos que mostraron menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo período de tiempo, fueron BBVA (13,32%) , Itaú (17,24%) y Consorcio (20,37%)

POSICIÓN	BANCO	TASA RESPUESTA "DESFAVORABLE"
1	BBVA	13,32%
2	ITAÚ	17,24%
3	CONSORCIO	20,37%
4	RIPLEY	25,37%
5	SCOTIABANK	31,14%
6	FALABELLA	36,06%
7	BANCOESTADO	40,48%
8	CORPBANCA	41,75%
9	BCI	42,24%
10	SANTANDER	46,15%
11	BANCO DE CHILE	48,36%
12	SECURITY	48,65%
13	INTERNACIONAL	50,00%
14	BICE	58,33%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

10. RESULTADO FINAL : RANKING DE RECLAMOS EN LA BANCA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

El resultado final del Ranking de reclamos del sub-mercado bancario se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamo (TR) por la tasa de respuesta desfavorable de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 10.000 deudores para cada proveedor. Finalmente el resultado de este indicador se ordena de menor a mayor.

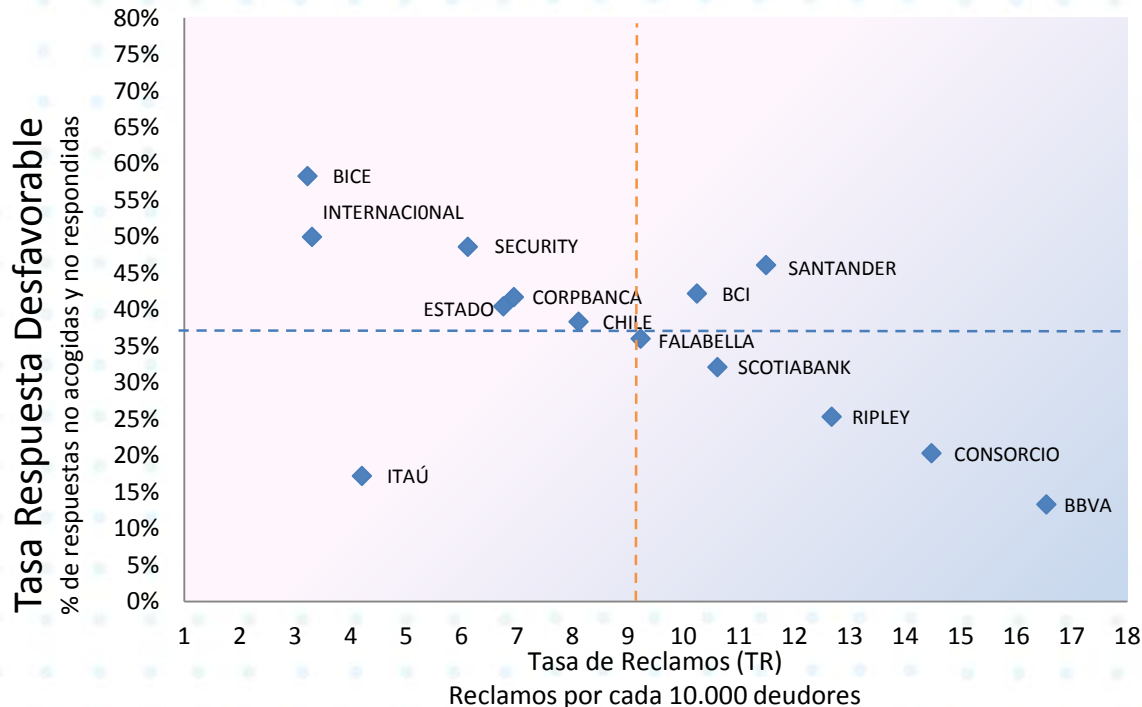
POSICIÓN	BANCO	INDICADOR
1	ITAÚ	0,72
2	INTERNACIONAL	1,65
3	BICE	1,88
4	BBVA	2,20
5	BANCOESTADO	2,73
6	CORPBANCA	2,90
7	CONSORCIO	2,95
8	SECURITY	2,97
9	BANCO DE CHILE	3,11
10	RIPLEY	3,21
11	FALABELLA	3,33
12	SCOTIABANK	3,41
13	BCI	4,33
14	SANTANDER	5,30

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

10.1 Relación entre Tasa de Respuesta Desfavorable y Tasa de Reclamos (TR).

Al posicionar gráficamente a cada entidad de acuerdo a sus resultados entre los ejes Tasa de Respuesta Desfavorable y Tasa de Reclamos, podemos observar lo siguiente:

- En el segundo semestre de 2015, la tasa de reclamos promedio del sub-mercado bancario fue de 9,03 reclamos por cada 10.000 deudores (línea naranja) y la tasa promedio de respuesta desfavorables es del 37,9% (línea azul).
- Banco Itaú muestra el mejor comportamiento, pues posee una baja tasa de reclamos y un bajo porcentaje de respuesta desfavorable en comparación con los otros resultados.
- BBVA y Consorcio muestran menores tasas de respuesta desfavorable a los reclamos en contraposición a las mayores tasas de reclamos, eso explica que se ubiquen en la zona inferior derecha del cuadrante que justamente refleja dicha situación.
- Banco Bice, no obstante de tener una baja tasa de reclamos, tiene un nivel de respuesta desfavorable que está por encima del promedio.
- En cuanto a Banco Santander y BCI, debido a los resultados exhibidos en las tablas anteriores, aparecen dentro de la zona superior derecha del cuadrante, que muestra el sector donde se encuentran los proveedores con mayores niveles de reclamos y con mayores tasas de respuesta desfavorable.



	Tasa Reclamo	Tasa Respuesta Desfavorable
BBVA	16,54	13,32%
ITAÚ	4,20	17,24%
CONSORCIO	14,47	20,37%
RIPLEY	12,67	25,37%
SCOTIABANK	10,61	32,14%
FALABELLA	9,23	36,06%
DE CHILE	8,11	38,36%
BANCOESTADO	6,75	40,48%
CORPBANCA	6,94	41,75%
BCI	10,24	42,24%
SANTANDER	11,49	46,15%
SECURITY	6,11	48,65%
INTERNACIONAL	3,30	50,00%
BICE	3,22	58,33%

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.

Anexo N° 2. Distribución de los 5 productos y/o servicios financieros más reclamados por banco, en el segundo semestre de 2015:

BANCOS/PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS	CRÉDITOS DE CONSUMO		CUENTA CORRIENTE		TARJETA DE CRÉDITO		CRÉDITOS HIPOTECARIOS		COBRANZA EXTRAJUDICIAL	
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE
SANTANDER	371	20,4%	333	19,9%	254	20,8%	211	23,0%	222	26,6%
DE CHILE	368	20,3%	280	16,8%	314	25,7%	90	9,8%	118	14,1%
BANCOESTADO	246	13,5%	282	16,9%	245	20,0%	219	23,9%	101	12,1%
BCI	253	13,9%	259	15,5%	131	10,7%	94	10,2%	69	8,3%
BBVA	133	7,3%	135	8,1%	79	6,5%	100	10,9%	60	7,2%
FALABELLA	132	7,3%	169	10,1%	55	4,5%	10	1,1%	81	9,7%
SCOTIABANK	100	5,5%	68	4,1%	37	3,0%	97	10,6%	95	11,4%
CORPBANCA	92	5,1%	78	4,7%	32	2,6%	38	4,1%	19	2,3%
RIPLEY	66	3,6%	0	0,0%	17	1,4%	6	0,7%	41	4,9%
ITAÚ	19	1,0%	36	2,2%	33	2,7%	19	2,1%	11	1,3%
CONSORCIO	15	0,8%	2	0,1%	7	0,6%	18	2,0%	14	1,7%
SECURITY	8	0,4%	19	1,1%	14	1,1%	9	1,0%	3	0,4%
BICE	3	0,2%	10	0,6%	2	0,2%	6	0,7%	0	0,0%
PARIS	9	0,5%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
INTERNACIONAL	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	1.816	100,0%	1.671	100,0%	1.222	100,0%	918	100,0%	834	100,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Banco Santander: registró el mayor volumen de reclamos cuando se trata de créditos de consumo (20,4%), cuentas corrientes (19,9%) y cobranza extrajudicial (26,6%).

Banco de Chile: registró el mayor volumen de reclamos en tarjetas de crédito (25,7%). Además, tuvo importantes porcentajes en créditos de consumo (20,3%), cuentas corrientes (16,8%) y cobranza extrajudicial (14,1%)

Banco Estado: Exhibió el mayor volumen de reclamos en créditos hipotecarios (23,9%). Además, tuvo porcentajes relevantes en créditos de consumo, cuentas corrientes, tarjetas de créditos y cobranzas extrajudicial.

BCI destacó en créditos consumo y cuentas corrientes.

Anexo N° 3. Tabla Indicador resultado final.

Bancos	Tasa de Reclamos (TR)	Tasa Respuesta Desfavorable	Indicador
ITAÚ	4,20	17,24%	0,72
INTERNACIONAL	3,30	50,00%	1,65
BICE	3,22	58,33%	1,88
BBVA	16,54	13,32%	2,20
BANCOESTADO	6,75	40,48%	2,73
CORPBANCA	6,94	41,75%	2,90
CONSORCIO	14,47	20,37%	2,95
SECURITY	6,11	48,65%	2,97
DE CHILE	8,11	38,36%	3,11
RIPLEY	12,67	25,37%	3,21
FALABELLA	9,23	36,06%	3,33
SCOTIABANK	10,61	32,14%	3,41
BCI	10,24	42,24%	4,33
SANTANDER	11,49	46,15%	5,30

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Indicador: $(TR * Tasa\ de\ Respuesta\ Desfavorable)$