



RANKING DE RECLAMOS MERCADO FINANCIERO

Primer semestre 2015 - Primer semestre 2016



Gobierno
de Chile

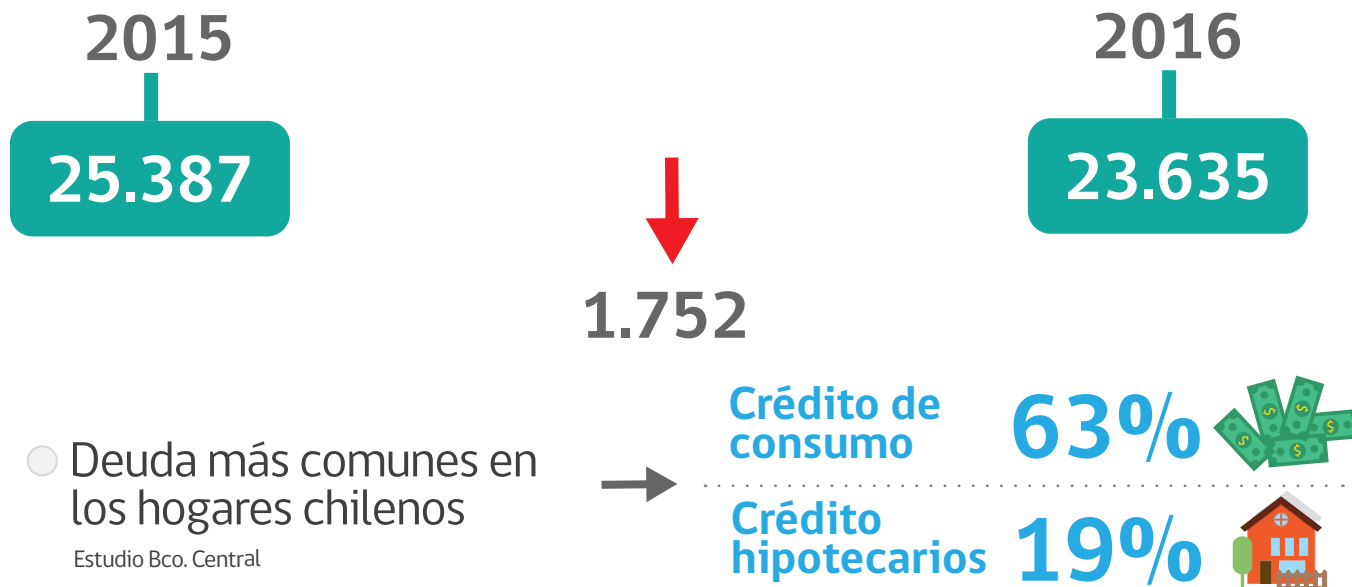
gob.cl

TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reclamos mercado financiero

1er semestre



Deuda promedio

clientes bancarios



\$14,2 millones



Mercado Financiero reclamados

	1er semestre 2015	1er semestre 2016
● Banca	43%	40%
● Retail	41%	46%
● Cajas Compensación	7%	6%

Productos o servicios financieros

+ reclamados

1er semestre

	2016
● Tarjeta de crédito relacionadas al retail	32,6%
● Créditos de consumo	14,5%
● Cuentas corrientes	7,2%

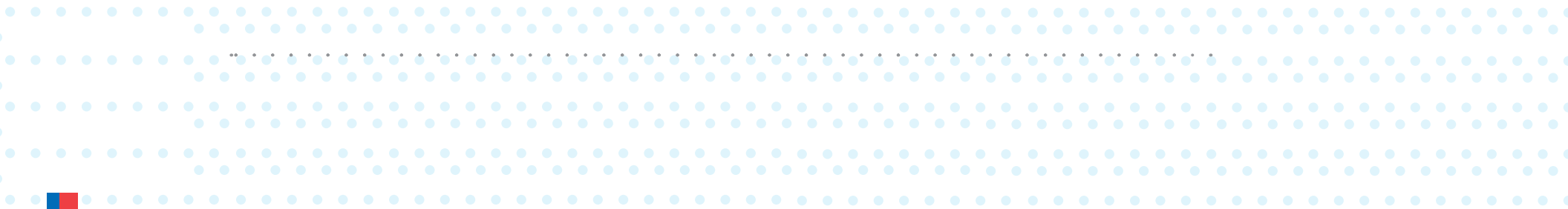
Reclamos por sub-mercados

	1er semestre 2015	1er semestre 2016	
• Tarjetas de crédito relacionadas al retail	10.390	10.747	↑ +3,4%
• Banco	10.813	9.380	↓ -13,3%
• Cajas de compensación	1.869	1.354	↓ -27,6%
• Empresa de cobranza	811	783	↓ -3,5%
• Empresas de crédito automotor	544	558	↑ +2,6%
• Cooperativas de crédito	630	470	↓ -25,4%
• Otros sub-mercados	330	343	↑ +3,9%

Total reclamos	1er semestre 2015	1er semestre 2016
	25.387	23.635



Reclamos por sub-mercado Bancario



Principales causas de reclamo

1er semestre 2016

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	PORCENTAJE
No reversa cargos mal efectuados	15,2%
Consumidor no reconoce transacción clonación	12,0%
Dinero no entregado parcial o total	10,1%
Consumidor no reconoce transacción suplantación	4,2%
Falta o no entrega respaldo de la operación (copia de contrato comprobante pago factura)	4,0%
Producen un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor	3,4%
Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral	3,1%
Cobros por productos o servicios no contratados	2,8%
No reconoce deuda	2,4%
Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio	2,3%
Otras causas	40,4%

Nota: «Otras causas» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «negativa o retardo en liberar garantías», «negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato», entre otros.

Productos y/o servicios financieros más reclamados

1er semestre 2016

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS

	RECLAMOS	PORCENTAJE
CUENTA CORRIENTE	1.687	18,0%
CRÉDITOS DE CONSUMO	1.488	15,9%
TARJETA DE CRÉDITO	1.186	12,6%
CUENTA RUT	982	10,5%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	941	10,0%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	570	6,1%
CAJERO AUTOMÁTICO	298	3,2%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	212	2,3%
TARJETA DÉBITO	198	2,1%
OTROS	1.818	19,4%
TOTAL	9.380	100,0%

Distribución de reclamos por banco primer semestre 2016

(reclamos asociados a productos de deuda)

	TOTAL RECLAMOS		TOTAL RECLAMOS
• BANCOESTADO	1.021	• BANCO RIPLEY	140
• BANCO SANTANDER	977	• BANCO SECURITY	39
• BANCO DE CHILE	793	• BANCO CONSORCIO	34
• BANCO BCI	645	• BANCO INTERNACIONAL	7
• SCOTIABANK	375	• BANCO BICE	4
• BANCO FALABELLA	370		
• BANCO BBVA	323		
• BANCO ITAÚ CORPBANCA (*)	312		

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca se fusionan y comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

Tasa de Reclamos (TR) por banco

RECLAMOS POR CADA 10.000 DEUDORES

Tasa de Reclamos (TR)

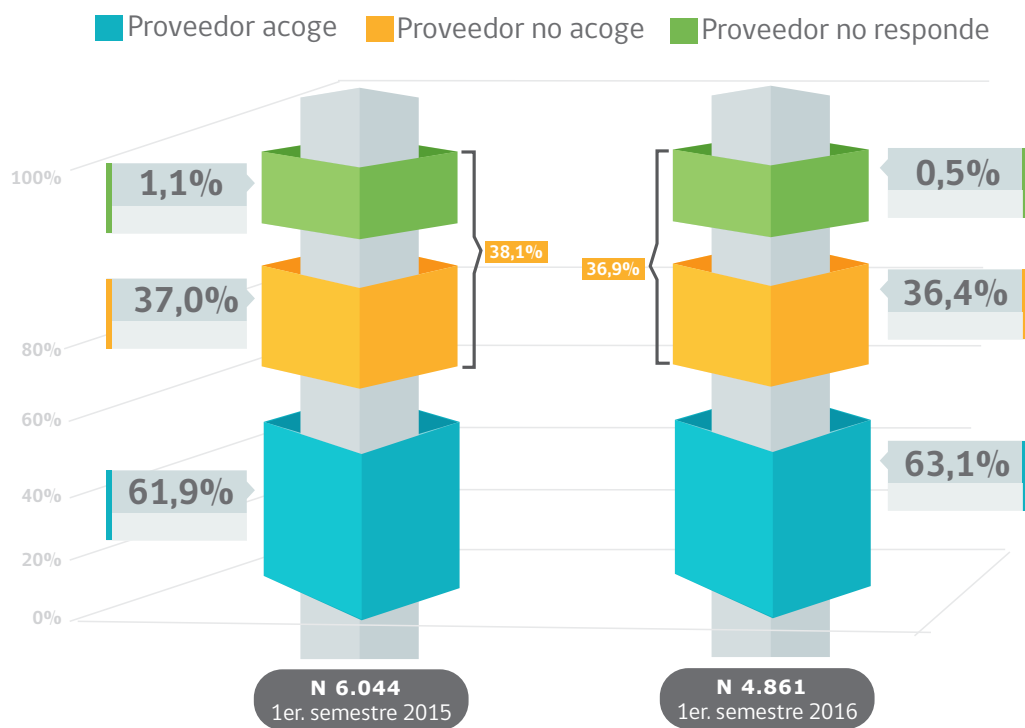
	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• BANCO BICE	2,25	1,04	-53,9%
• BANCO ITAÚ CORPBANCA(*)	n/a	6,03	---
• BANCO SECURITY	7,29	6,36	-12,8%
• BANCO DE CHILE	8,40	6,77	-19,4%
• BANCOESTADO	8,40	6,94	-17,4%
• BANCO CONSORCIO	16,71	8,85	-47,0%
• SCOTIABANK	11,31	8,94	-20,9%
• BANCO SANTANDER	12,86	9,73	-24,4%

Tasa de Reclamos (TR)

	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• BANCO FALABELLA	13,33	9,80	-26,4%
• BANCO BCI	9,81	9,98	1,7%
• BANCO BBVA	20,73	12,79	-38,3%
• BANCO RIPLEY	14,80	13,13	-11,3%
• BANCO INTERNACIONAL	9,44	15,01	59,1%
• BANCO ITAÚ	4,43	n/a	---
• BANCO CORPBANCA	7,75	n/a	---

Respuesta a reclamos financieros en la banca

Respuesta a reclamos financieros en la banca (productos financieros de deudas)



1er semestre 2016

Posición	Banco	Tasa respuesta "desfavorable"
1	BANCO BICE	0,0%
2	BANCO CONSORCIO	11,8%
3	BANCO BBVA	20,8%
4	BANCO ITAÚ CORPBANCA	26,9%
5	BANCO RIPLEY	29,3%
6	BANCO BCI	34,5%
7	BANCOESTADO	36,6%
8	BANCO DE CHILE	36,7%
9	BANCO FALABELLA	37,6%
10	SCOTIABANK	38,1%
11	BANCO INTERNACIONAL	42,9%
12	BANCO SECURITY	44,7%
13	BANCO SANTANDER	47,3%

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

Ranking de reclamos en la banca 1er semestre 2016

Tasa reclamos
X
Tasa respuesta
desfavorable

=

POSICIÓN	BANCO
1	BICE
2	CONSORCIO
3	ITAÚ CORPBANCA (*)
4	DE CHILE
5	ESTADO
6	BBVA
7	SECURITY
8	SCOTIABANK
9	BCI
10	FALABELLA
11	RIPLEY
12	SANTANDER
13	INTERNACIONAL

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

Sub-mercado: Tarjetas de crédito relacionadas al retail



Principales motivos de reclamos

Tarjetas de crédito relacionadas al retail, 1er semestre 2016:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	PORCENTAJE
No reversa cargos mal efectuados	17,6%
Cobro de seguros no contratados	6,2%
Cobros por productos o servicios no contratados	6,2%
No reconoce deuda	6,2%
Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral	5,2%
Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio	4,2%
Duplicidad de cobros	3,9%
Cobro de comisiones excesivos	3,6%
Consumidor no reconoce transaccion suplantación	2,7%
Consumidor no reconoce transaccion clonación	2,7%
Cobro de deuda excesiva	2,0%
Publicado con deuda pagada	2,0%
Otras causas	37,6%

Reclamos contra tarjetas de créditos relacionadas al retail

1er semestre 2016



Tasa de Reclamos (TR) por tarjeta de crédito relacionada al retail.

Nº DE RECLAMOS POR CADA 10.000 TARJETAS

Tasa de Reclamos (TR)

	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• TARJETA FASHIONS PARK	4,36	2,17	-50,2%
• TARJETA FISO	2,36	2,63	11,0%
• TARJETA TRICOT/TRICARD VISA	4,67	5,88	25,8%
• TARJETA CMR CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	7,48	7,40	-1,1%
• TARJETA HITES	5,73	7,71	34,6%
• TARJETA DE CRÉDITO SALCOBRAND/PREUNIC	11,26	11,31	0,4%
• TARJETA LIDER MASTERCARD/PRESTO	14,89	11,84	-20,5%
• TARJETA CORONA MI SOLUCIÓN	11,46	12,05	5,1%

Tasa de Reclamos (TR)

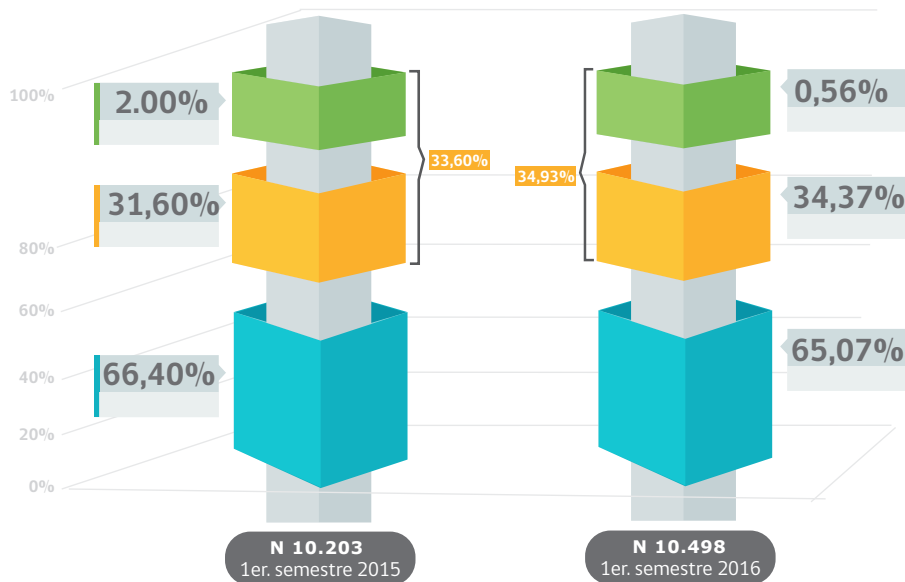
	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• TARJETA LA POLAR/BLANC/VISA	13,19	12,92	-2,1%
• TARJETA DE CRÉDITO UNIMARC	22,76	16,73	-26,5%
• TARJETA ABCDIN/ABC	11,31	16,77	48,3%
• TARJETA RIPLEY / MASTERCARD/ MASTERCARD CHIP	18,13	18,28	0,8%
• CENCOSUD MASTERCARD/VISA, MÃS JUMBO/EASY/PARIS	15,05	18,95	25,9%
• TARJETA FARMACIAS CRUZ VERDE/CHILQUINTA	21,95	20,41	-7,0%

Tasa de Respuesta Desfavorable contra tarjeta de crédito relacionadas al retail

1er semestre 2016

Respuesta a reclamos financieros en la tarjetas de crédito relacionadas al retail

■ Proveedor acoge ■ Proveedor no acoge ■ Proveedor no responde



Tarjeta de crédito relacionada al retail

Tasa respuesta "desfavorable"

Tarjeta de crédito Salcobrand/Preunic	14,17%
Tarjeta de crédito Unimarc	14,81%
Tarjeta farmacias Cruz Verde/Chilquinta	20,00%
Tarjeta Corona mi solución	21,69%
Tarjeta la Polar/Blanc/Visa	22,77%
Tarjeta Fashions Park	23,33%
Tarjeta Abcdin/Abc	31,22%
Tarjeta Tricot/Tricard Visa	31,40%
Cencosud Mastercard/Visa, Más Jumbo/Easy/Paris	35,18%
Tarjeta Lider Mastercard/Presto	37,90%
Tarjeta Hites	37,93%
Tarjeta Ripley /Mastercard/Mastercard chip	40,80%
Tarjeta Cmr clásica/Visa/Mastercard	41,34%
Tarjeta Fiso	60,00%

Ranking de tarjetas de crédito relacionadas al retail"

1er semestre 2016

Tasa reclamos
X
Tasa respuesta
desfavorable

=

Posición	Tarjetas de crédito relacionadas al retail
1	FASHIONS PARK
2	FISO
3	SALCOBRAND/PREUNIC
4	TRICOT/TRICARD VISA
5	UNIMARC
6	CORONA MI SOLUCIÓN
7	HITES
8	LA POLAR/BLANC/VISA
9	CMR CLÁSICA/VISA/MASTERCARD
10	CRUZ VERDE/CHILQUINTA
11	LIDER MASTERCARD/PRESTO
12	ABCDIN/ABC
13	CENCOSUD MASTERCARD/VISA, MÁS JUMBO/EASY/PARIS
14	RIPLEY /MASTERCARD/MASTERCARD CHIP

Ranking Banca

Conclusiones

De acuerdo a la información analizada de los reclamos bancarios del primer semestre de 2016, se puede concluir lo siguiente:

- El 40% de los reclamos contra el mercado financieros se concentró en el sector bancario.
- Los reclamos contra la banca tuvieron un descenso de un 13,3% al comparar el primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016.
- Las principales motivaciones de reclamos de los consumidores fueron: No reversar cargos mal efectuados (15,2%), consumidor no reconoce transacción clonación (12%) y dinero no entregado parcial o totalmente (10,1%).
- Los productos financieros que concentraron un mayor porcentaje de reclamos contra la banca en el primer semestre de 2016 fueron las cuentas corrientes (18%), créditos de consumo (15,9%) y tarjetas de crédito (12,6%).
- Un 36,9% de los reclamos asociados a productos de deuda no son respondidos favorablemente por la banca.

Ranking Retail

- El 46% de los reclamos contra el mercado financieros se concentró en el sector de tarjetas de crédito relacionadas al retail.
 - Los reclamos contra las tarjetas de crédito relacionadas al retail tuvieron un aumento de un 3,4% al comparar el primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016.
 - Las principales motivaciones de reclamos de los consumidores fueron: No reversar cargos mal efectuados (18%), cobro de seguros no contratados (6%) y cobro por productos y servicios no contratados (6%).
 - Al comparar el primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016, 9 de 16 tarjetas de crédito relacionadas al retail aumentaron su volumen de reclamos asociados a productos de deuda.
 - En cuanto a la respuesta desfavorable de las tarjetas de crédito relacionadas al retail a los reclamos realizados por los consumidores ante el Sernac, las tasas más bajas fueron obtenidas por tarjeta Salcobrand/Preunic (14,17%) y Unimarc (14,81%). En cambio, la tasa más alta se observó en tarjeta Fiso (60%).
- 