



# Ranking Mercado Financiero

Sub- Mercado Cajas de Compensación

Segundo semestre 2016 / Segundo semestre 2017



# Ranking Financiero

## Cajas de Compensación

### JUSTIFICACIÓN

Propender cambios de conducta de las entidades financieras que favorezca una mayor competencia entre las empresas y mejor atención para sus clientes.

### OBJETIVOS

- ✓ Identificar el volumen de reclamos levantados contra la industria, sub-mercados financieros y particularmente en las Cajas de Compensación.
- ✓ Describir el comportamiento de las Cajas de Compemnsación ante los reclamos de los consumidores (lo que se obtiene a través de estadísticas de indicadores tales como «proveedor acoge», «no acoge» y «no responde»).
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las Cajas de Compensación (los principales).
- ✓ Ranquear (posicionar) a las Cajas de Compensación en función de los reclamos de los consumidores.

# Metodología

## Tasa de reclamos (TR)

Es la cantidad de reclamos que presenta una Caja de Compensación por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deudas vigentes. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una Caja de Compensación por su número de afiliados y no afiliados con deudas vigentes, multiplicado por 10.000.

$$TR_m = \left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos realizados contra cada Caja de Compensación período } m}{\text{N}^\circ \text{ de afiliados y no afiliados con deudas vigentes en cada Cajas de Compensación período } n} \right] * 10.000$$

m= 2º semestre 2017 y 2º semestre 2016.

n= Diciembre 2017 y diciembre 2016.

## Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

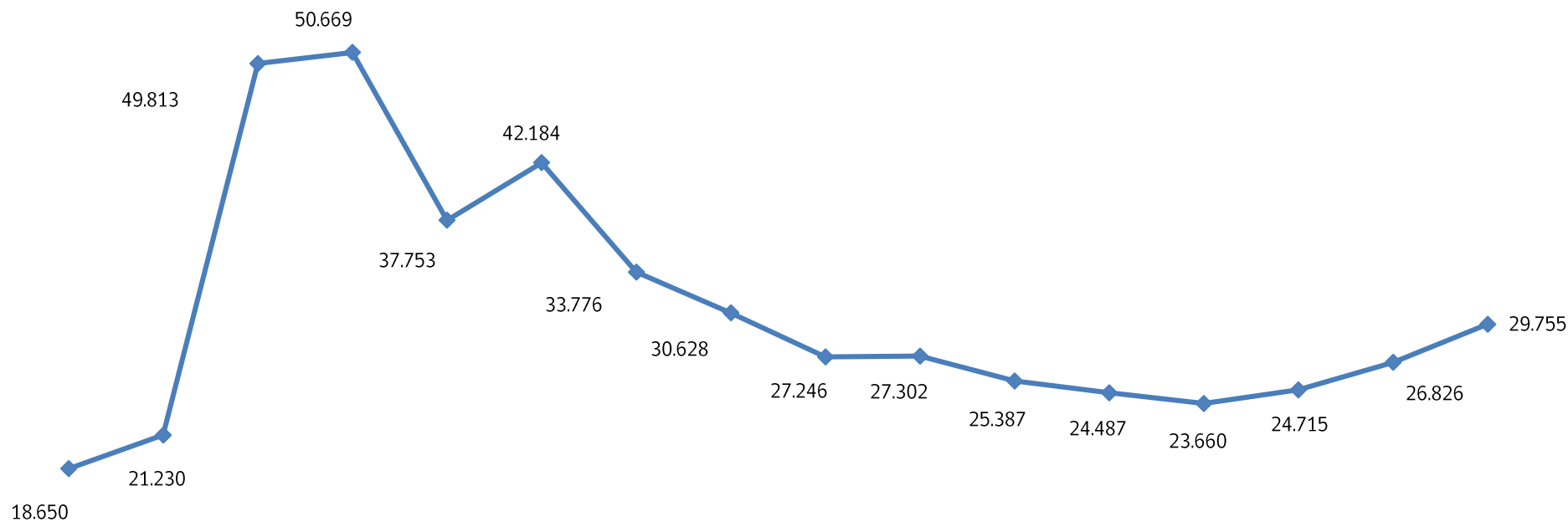
Se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a Cajas de Compensación no acoge y/o no responde, por el número de reclamos que una entidad «acoge», «no acoge» o «no responde».

$$TASA_m = \left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos contra cada Caja de Compensación clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos contra cada Caja Compensación } m} \right] * 100$$

m= 2º semestre 2017 y 2º semestre 2016.

# Mercado Financiero

## EVOLUCION DE RECLAMOS

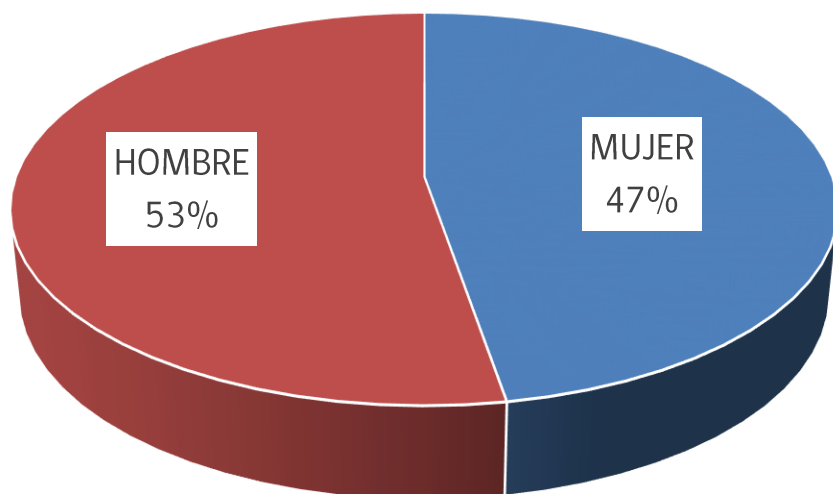


1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

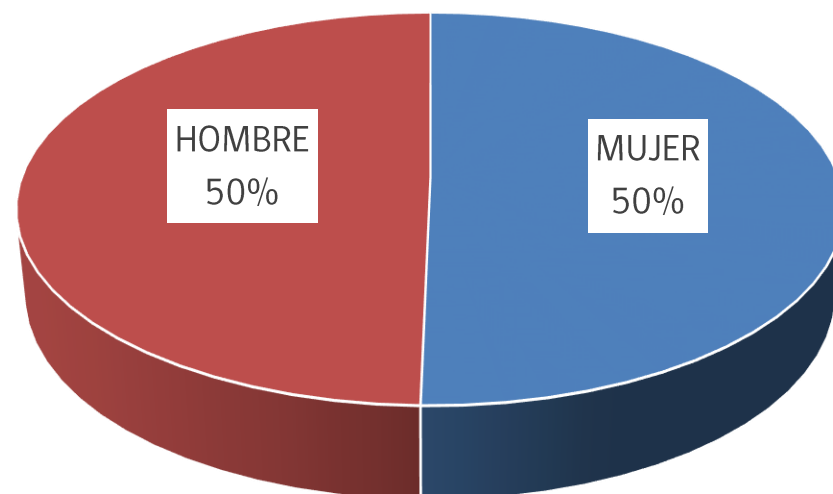
**Peak reclamos mercado financiero: 50.669** en el segundo semestre del año 2011. En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos, llegando a un piso de **23.660** durante el primer semestre del año 2016. En los semestres sucesivos los reclamos comienzan a subir, observando un incremento del **26%** al comparar el segundo semestre de 2017 con el primer semestre del año 2016.

# Reclamos por sexo en el mercado financiero

Segundo semestre 2016



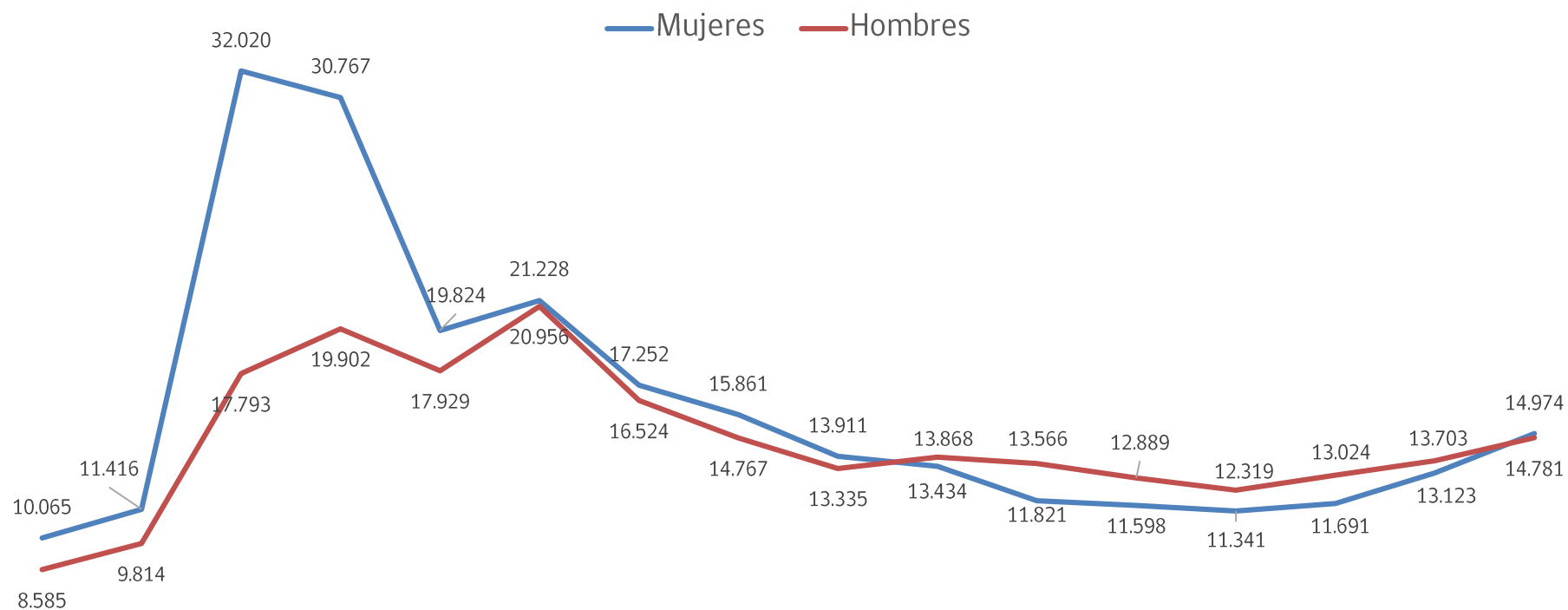
Segundo semestre 2017



El segundo semestre de 2017 hay un equilibrio en la participación de los reclamos realizados por los hombres y las mujeres, 50% versus 50% respectivamente. En tanto, el segundo semestre del 2016, hubo una mayor participación en los reclamos planteados por los hombre (53%).

# Mercado Financiero

## EVOLUCION DE RECLAMOS POR SEXO

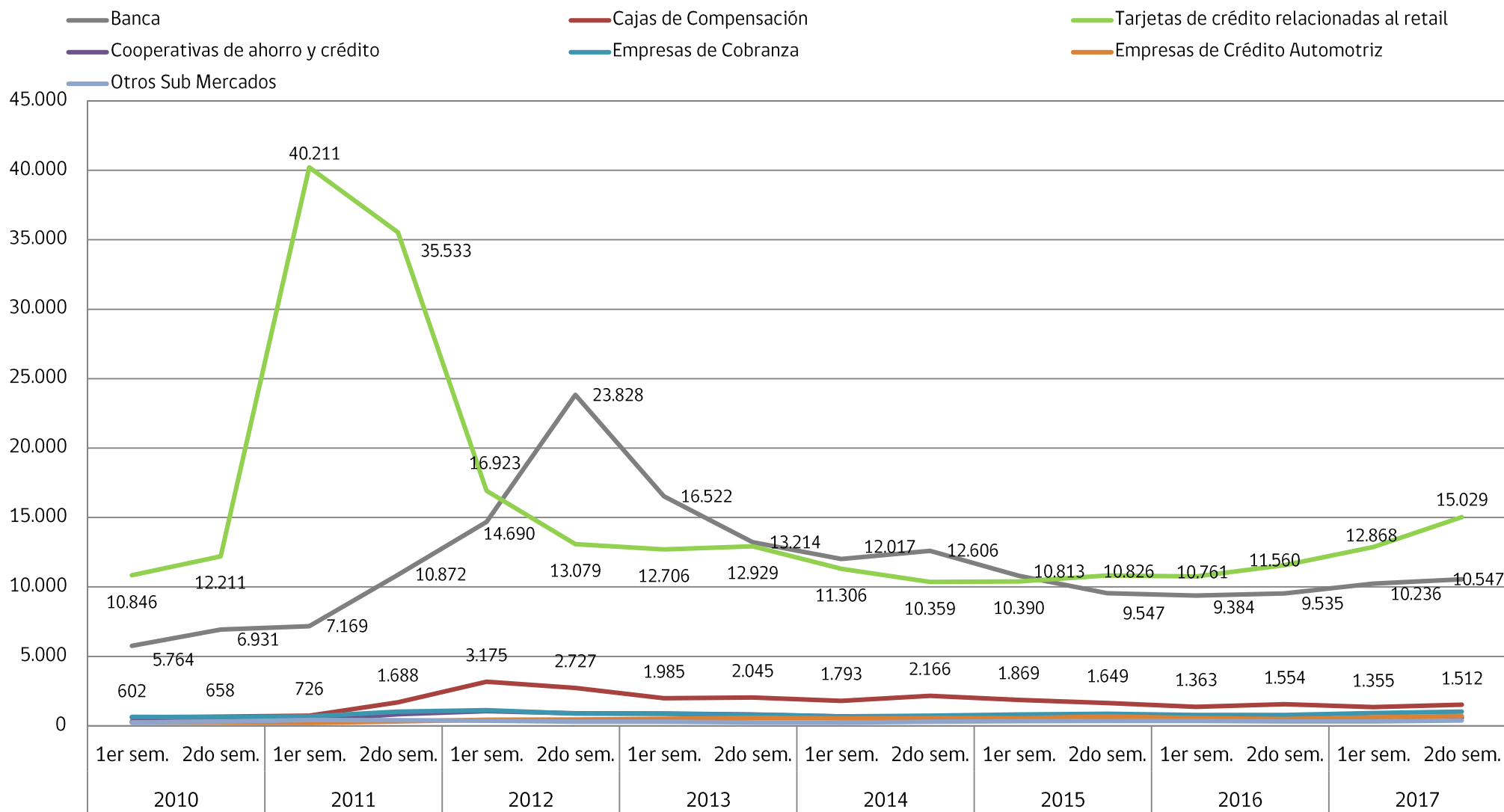


1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.		
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

En el gráfico se puede observar que hasta el segundo semestre de 2014, el número de reclamos presentados por las mujeres fue superior al de los hombres, sin embargo, a partir del primer semestre de 2015 y hasta el primer semestre de 2017, la situación se invierte. Finalmente, el segundo semestre de 2017, la participación en los reclamos de ambos sexos se equipara.

# Sub Mercados Financieros

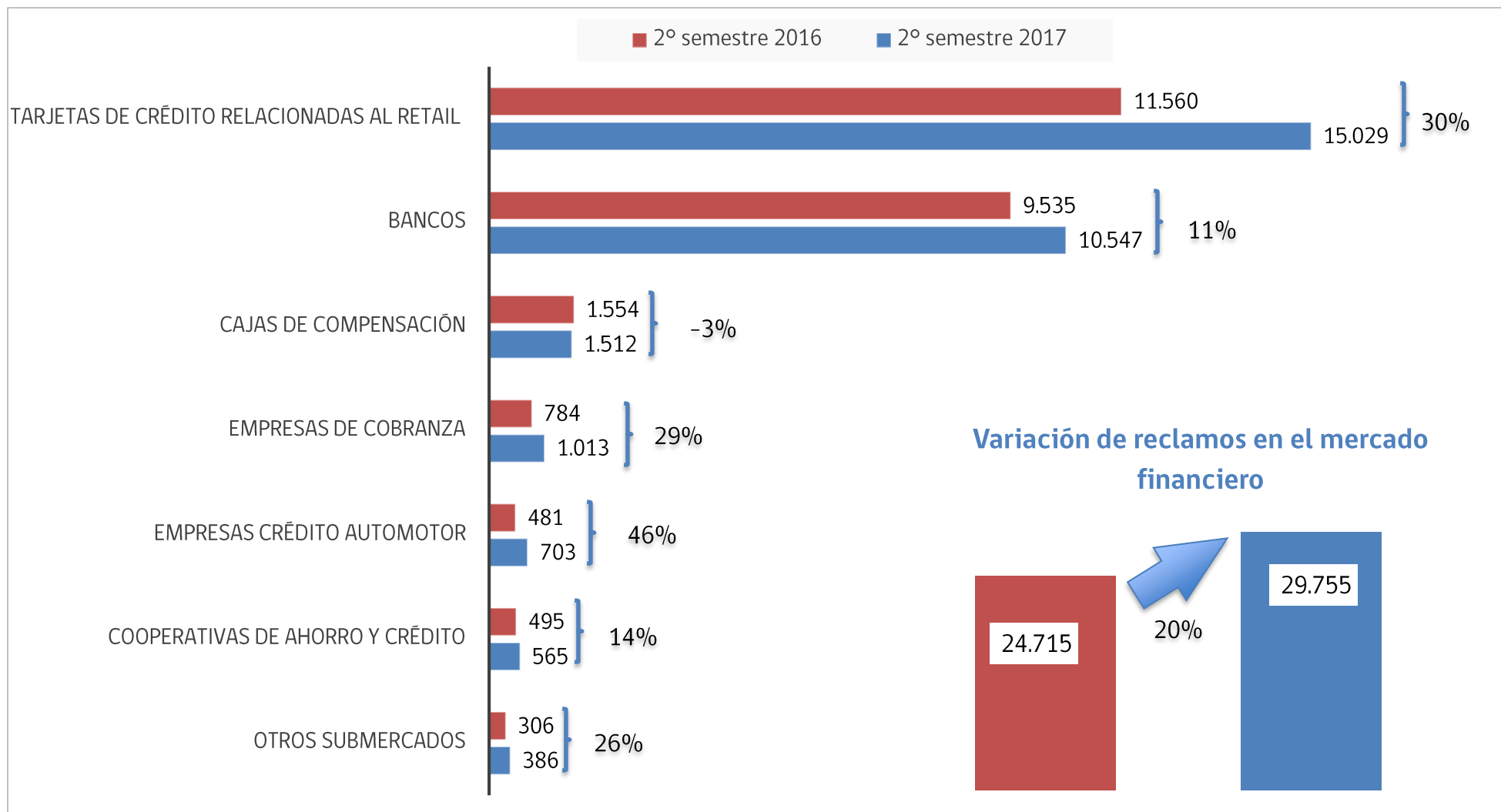
## EVOLUCION DE RECLAMOS



**Peak reclamos Tarjetas de crédito relacionadas al retail: 40.211** el 1º semestre de 2011 (Hito: caso La Polar).

**Peak reclamos Banca: 23.818** el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile, falla sistema de pago en Banco Santander y clonación masiva en tarjetas de crédito bancarias).








# Variación de reclamos por Sub mercados financieros



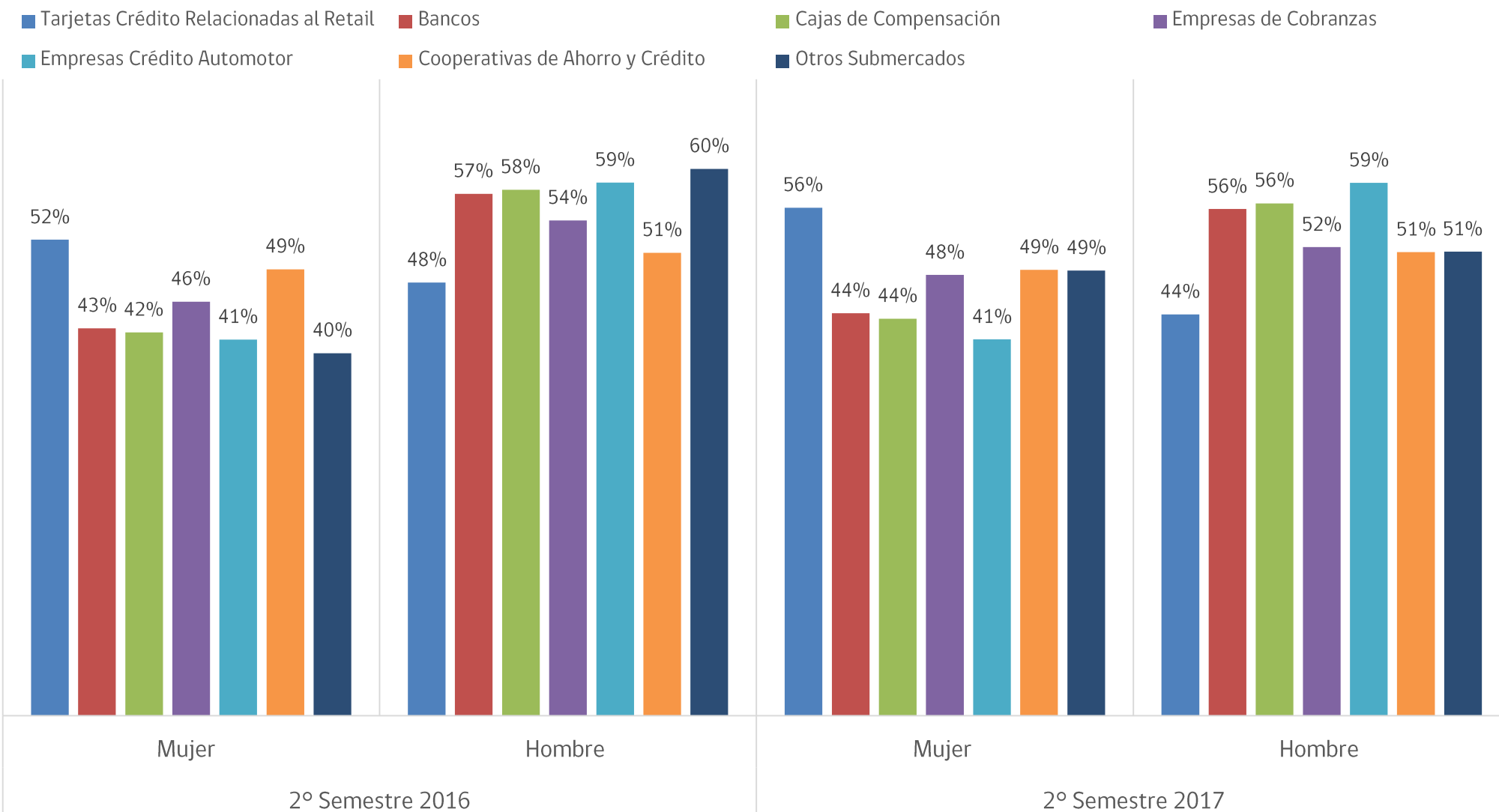
Las Cajas de Compensación fue el único sub-mercado financiero que disminuyó su número de reclamos (42) al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2017. El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las tarjetas de crédito relacionadas al retail, con un aumento de 3.469 reclamos al comparar ambos semestres.



# Sub Mercados Financieros + reclamados

SUB-MERCADO FINANCIERO	2° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	46,8%	50,5%	 3,7
BANCOS	38,6%	35,4%	 -3,2
CAJAS DE COMPENSACIÓN	6,3%	5,1%	 -1,2
EMPRESAS DE COBRANZA	3,2%	3,4%	 0,2
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	1,9%	2,4%	 0,5
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,0%	1,9%	 -0,1
OTROS SUBMERCADOS	1,2%	1,3%	 0,1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

# Reclamos en los sub mercados financieros según sexo



Tanto en el segundo semestre de 2016 como en el segundo semestre de 2017, el único sub-mercado financiero en que la participación de las mujeres supera al de los hombres en los reclamos, es en el sub-mercado de las tarjetas de crédito relacionadas al retail.

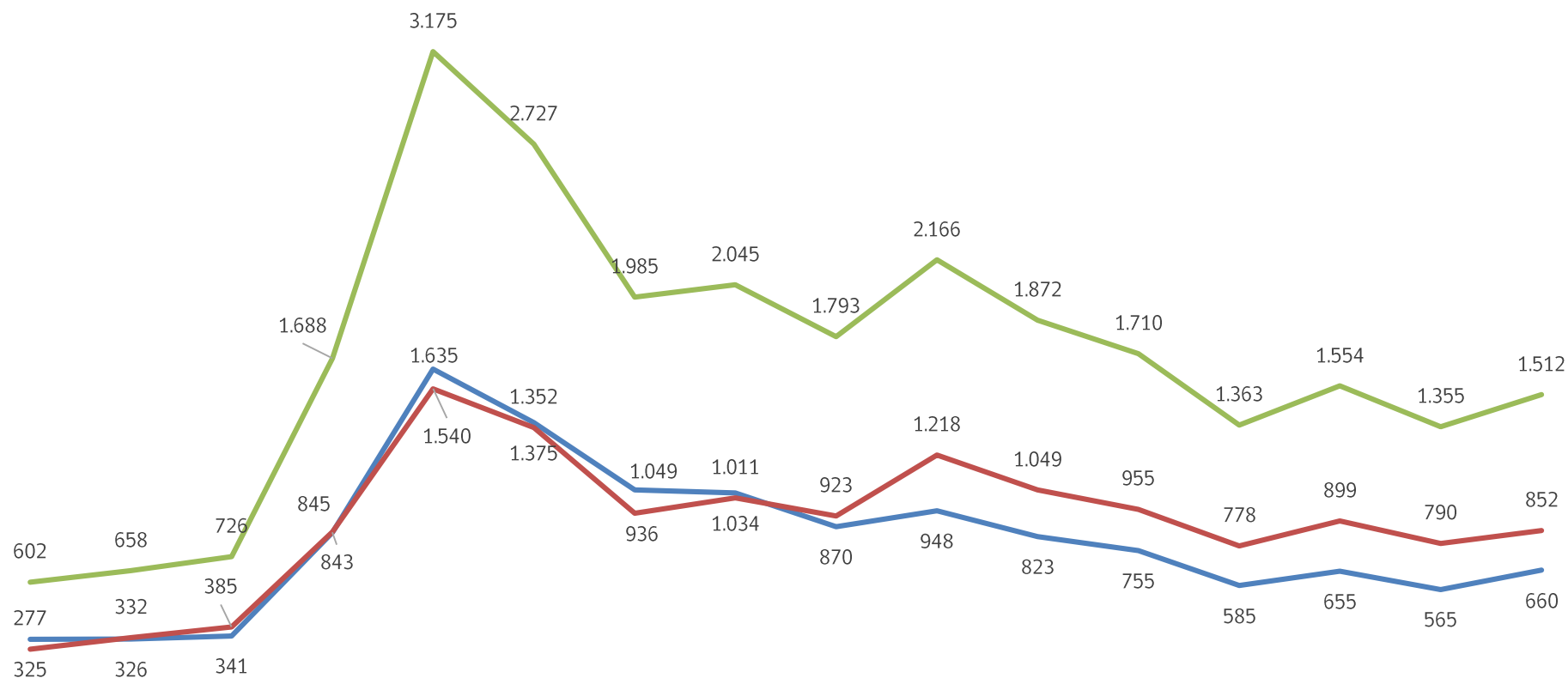
# Principales Resultados



# Cajas de Compensación

## EVOLUCION DE RECLAMOS POR SEXO

— MUJERES — HOMBRES — TOTAL



1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.				
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

A partir del segundo semestre de 2014, se aprecia una brecha constante entre los reclamos presentados por los hombres versus las mujeres, siendo mayor los reclamos de los primeros, diferencia que alcanzó hasta un 28% en el primer semestre de 2017.

# Principales motivos de reclamos en las Cajas de Compensación

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° DE RECLAMOS			PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS		
	2° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)	2° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	295	283	-4,1%	19,0%	18,7%	-0,3
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	313	265	-15,3%	20,1%	17,5%	-2,6
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	236	233	-1,3%	15,2%	15,4%	-0,2
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	119	112	-5,9%	7,7%	7,4%	-0,3
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	36	66	83,3%	2,3%	4,4%	2,0
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONSENTIMIENTO, ETC.	93	53	-43,0%	6,0%	3,5%	-2,5
IMPUGNA COBRO INTERESES	34	53	55,9%	2,2%	3,5%	1,3
PUBLICADO EN DICOM	55	50	-9,1%	3,5%	3,3%	-0,2
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	47	48	2,1%	3,0%	3,2%	0,2
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	58	39	-32,8%	3,7%	2,6%	-1,2
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	17	38	123,5%	1,1%	2,5%	1,4
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	63	29	-54,0%	4,1%	1,9%	-2,1
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	21	28	33,3%	1,4%	1,9%	0,5
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	17	24	41,2%	1,1%	1,6%	0,5
OTRAS CAUSAS	150	191	27,3%	9,7%	12,6%	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.554</b>	<b>1.512</b>	<b>-2,7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: negativa o retardo en hacer efectiva la renuncia del seguro, servicio de atención al cliente, prepago, venta atada, entre otros.

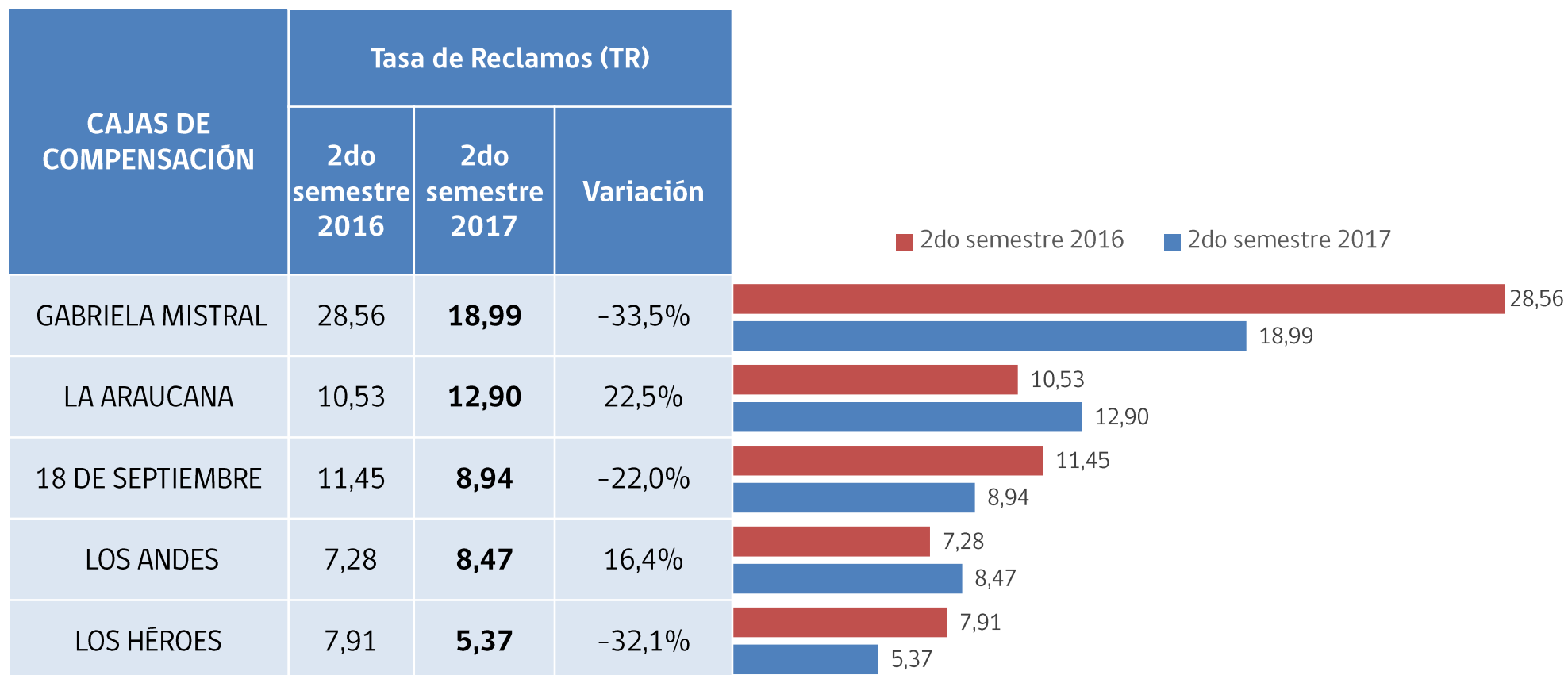
# Principales motivos de reclamos en las Cajas de Compensación por sexo

## SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° DE RECLAMOS		
	Mujeres	Hombres	Variación de reclamos de mujeres respecto a hombres
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	137	128	7%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	117	166	-30%
COBROS EXCESIVOS O DUPLICIDAD DE COBROS	91	142	-36%
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	46	66	-30%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	33	33	0%
IMPUGNA COBRO INTERESES	26	22	18%
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONSENTIMIENTO, ETC.	23	30	-23%
PUBLICADO EN DICOM	17	33	-48%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	17	31	-45%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	17	21	-19%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	16	23	-30%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN	13	15	-13%
PREPAGO	13	6	117%
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	11	13	-15%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	10	19	-47%
NEGATIVA O RETARDO EN HACER EFECTIVA RENUNCIA A SEGURO	8	15	-47%
SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE	5	17	-71%
OTRAS CAUSAS	60	72	-17%
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>852</b>	<b>-23%</b>

Solamente en 3 de las 17 causales de reclamos, las denuncias de las mujeres superan a las de los hombres (cobranza extrajudicial no corresponde, impugna cobro de intereses y prepago).

# Tasa Reclamos (TR) Cajas de Compensación



- Las tasas más altas el **2º semestre de 2017** las obtuvieron las Cajas: **Gabriela Mistral y La Araucana, 18,99 y 12,90**, respectivamente. En tanto, el **2º semestre de 2016** las tasas más altas las registraron las Cajas: **Gabriela Mistral y 18 de Septiembre, 28,56 y 11,45**, respectivamente.
- Dos** Cajas de Compensación **aumentaron su tasa de reclamos**. El mayor aumento porcentual se observó en la **Caja La Araucana** con un **22,5%**.

# Tasa Reclamos (TR)

## Cajas de Compensación

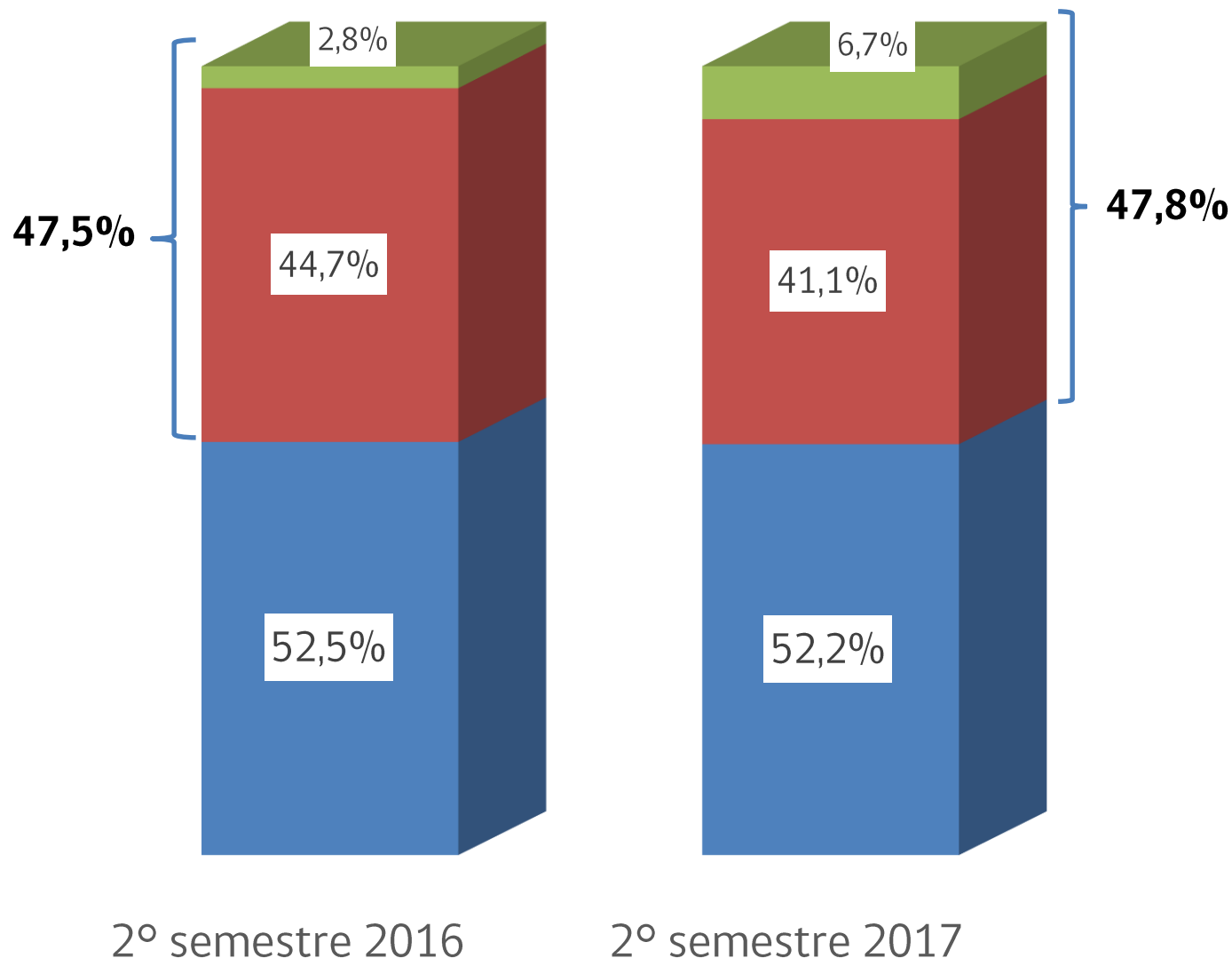
CAJAS DE COMPENSACIÓN	N° de reclamos			N° de afiliados y no afiliados con deudas vigentes			Tasa de Reclamos (TR)		
	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Variación	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación
GABRIELA MISTRAL	101	61	-39,6%	35.366	32.130	-9,2%	28,56	<b>18,99</b>	-33,5%
LA ARAUCANA	350	375	7,1%	332.241	290.647	-12,5%	10,53	<b>12,90</b>	22,5%
18 DE SEPTIEMBRE	138	107	-22,5%	120.475	119.695	-0,6%	11,45	<b>8,94</b>	-22,0%
LOS ANDES	676	787	16,4%	928.899	928.990	0,0%	7,28	<b>8,47</b>	16,4%
LOS HÉROES	289	182	-37,0%	365.560	338.950	-7,3%	7,91	<b>5,37</b>	-32,1%



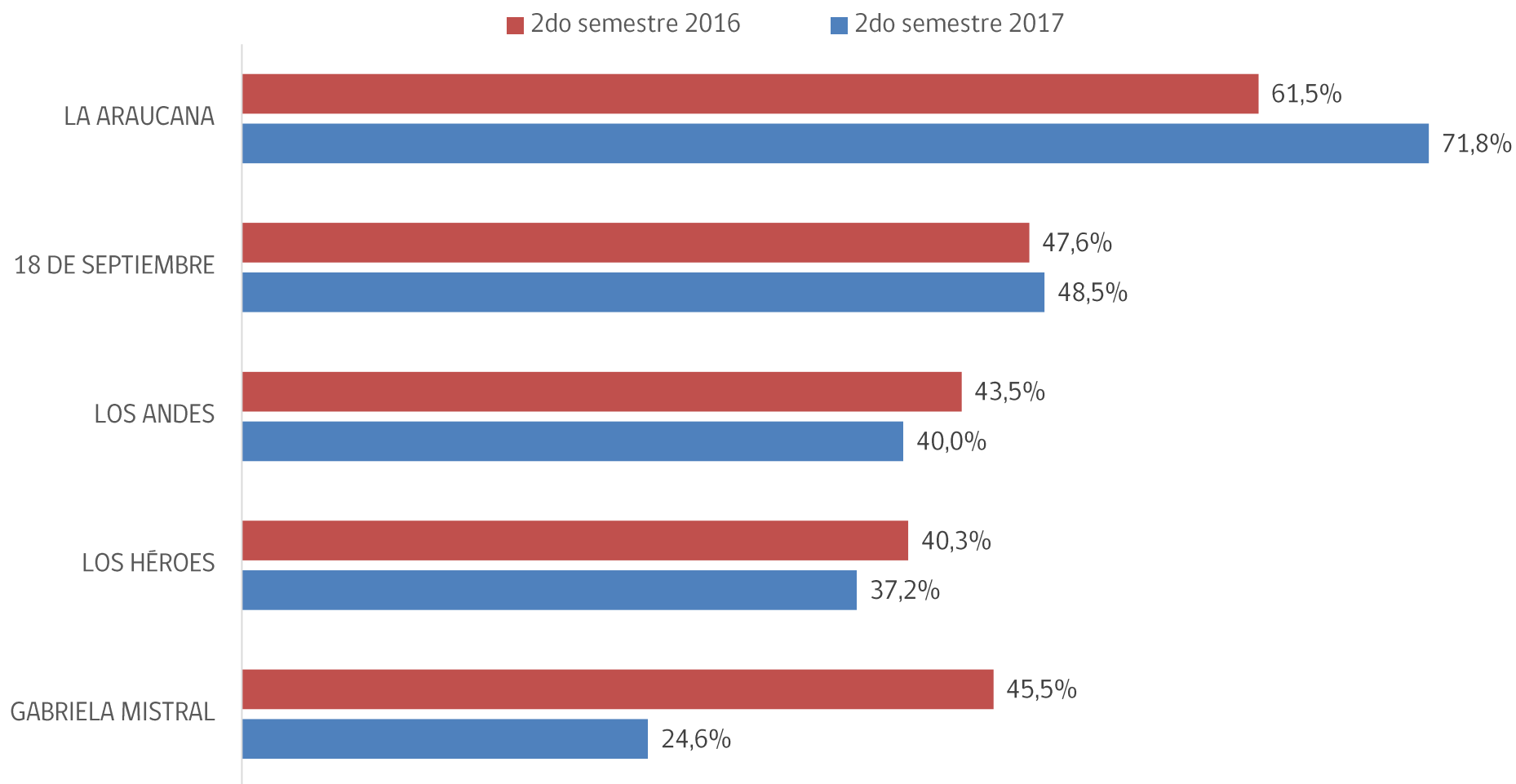
# Respuesta a reclamos financieros de Cajas de compensación

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

La **tasa de respuesta desfavorable** del **total** de reclamos ingresados a SERNAC durante segundo semestre de 2017 fue de **46,8%**. En cambio, la tasa de **respuestas desfavorables en las Cajas de Compensación** fue de **47,8%**.



# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de Cajas de Compensación



## En el 2º semestre de 2017:

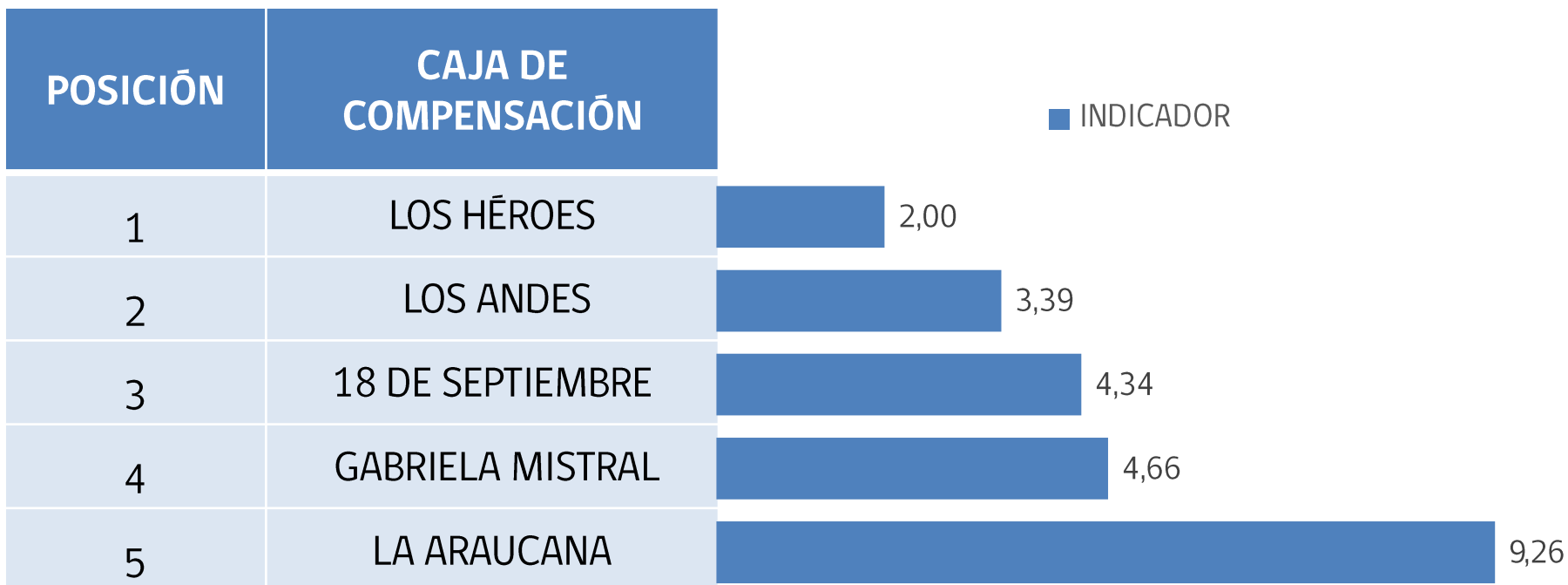
- Las tasas de respuesta desfavorable más altas las registraron las Cajas: **La Araucana (71,8%)** y **18 de Septiembre (48,5%)**.
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas se observaron en los bancos: **Gabriela Mistral (24,6%)** y **Los Héroes (37,2%)**.

# RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

## SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

### TR X TRD

Indicador que refleja el número de reclamos no acogidos y no respondidos por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deudas vigentes.



Las Cajas de Compensación con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores y que, por lo tanto, se ubican en la parte superior en el ranking de reclamos en el segundo semestre de 2017, son: **Los Héroes y Los Andes**. En cambio, los que están en la parte inferior del ranking son: **La Araucana y Gabriela Mistral**.

# CONCLUSIONES

## Mercado Financiero (segundo semestre 2017)

- ✓ El segundo semestre del 2017, **el SERNAC recibió 29.755** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**. Con respecto al segundo semestre de 2016, este tipo de reclamos aumentó un **20%**.
- ✓ Los sub mercados financieros más reclamados fueron: **Banca (35,4%) y Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (50,5%)**, que concentraron el **85,9%** de las denuncias.

## Sub-Mercado Cajas de Compensación (segundo semestre 2017)

- ✓ **Los 3 principales motivos de reclamos:**
  - "No reversa cargos mal efectuados" **(18,7%)**.
  - "Cobranza extrajudicial no corresponde" **(17,5%)**.
  - "Cobro Excesivos o duplicidad de cobros" **(15,4%)**
- ✓ **Los 3 principales motivos de reclamos señalados por las mujeres:**
  - "Cobranza extrajudicial no corresponde" **(20,8%)**.
  - "No reversa cargos mal efectuados" **(17,7%)**.
  - "Cobro Excesivos o duplicidad de cobros" **(13,8%)**
- ✓ **Los 3 principales motivos de reclamos señalados por los hombres:**
  - "No reversa cargos mal efectuados" **(19,5%)**.
  - "Cobro Excesivos o duplicidad de cobros" **(16,7%)**
  - "Cobranza extrajudicial no corresponde" **(15%)**.

# CONCLUSIONES

- ✓ La causal de reclamos con un mayor aumento en el **número de reclamos** fue “negativa a pagar siniestro al asegurado” con un **30 reclamos (83,3%)**.
- ✓ La segunda causal de reclamos con mayor **aumento absoluto** (respecto al segundo semestre de 2016) fue “cobro de seguros no contratados” con un **21 reclamos (123,5%)**.

## Tasa de Reclamos (TR) de las Cajas de Compensación (segundo semestre 2017)

- ✓ **Los Héroes (5,37)** tuvo la TR **más baja** y **Gabriela Mistral (18,99)** la **más alta**.
- ✓ **Dos Cajas de Compensación** aumentaron su tasa de reclamos. El **mayor incremento** lo obtuvo **La Araucana**, cuya tasa pasó de 10,53 a 12,90.

# CONCLUSIONES

## Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en las Cajas de Compensación.

- ✓ El segundo semestre de 2017, el **47,8%** de los reclamos **no fueron respondidos favorablemente.**
- ✓ La Caja de Compensación que presentó un mayor **aumento en la TRD**, al comparar el segundo semestre de 2017 con el segundo semestre de 2016, fue **La Araucana** con 10,3 puntos porcentuales. En este último semestre su **TRD** fue de un 71,8%.

## Resultado final (segundo semestre 2017)

- ✓ **El indicador final de las Cajas de Compensación**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), expresa que la entidad con la tasa más baja fue: **Los Héroes**. Por el contrario, **La Araucana** presentó la tasa más alta.

# Anexo: Promedio de afiliados y porcentaje de reclamos por sexo

C.C.A.F.	Hombres		Mujeres	
	Promedio de afiliados año 2017*	Porcentaje de reclamos segundo semestre 2017	Promedio de afiliadas año 2017*	Porcentaje de reclamos segundo semestre 2017
De Los Andes	60%	56%	40%	44%
La Araucana	52%	55%	48%	45%
Los Héroes	47%	54%	53%	46%
18 de Septiembre	56%	64%	44%	36%
Gabriela Mistral	69%	61%	31%	39%
<b>TOTAL</b>	<b>57%</b>	<b>56%</b>	<b>43%</b>	<b>44%</b>

- La Caja de Compensación que tiene un menor promedio de afiliadas durante el 2017 es Gabriela Mistral (31%), en cambio, la que tiene un mayor promedio de afiliadas es Los Héroes (53%).
- La Caja de Compensación que posee un menor porcentaje de reclamos por parte de las mujeres en el segundo semestre de 2017 es 18 de Septiembre (36%).
- Los Héroes es la única Caja donde el promedio de afiliadas es mayor al de los afiliados, sin embargo el porcentaje de reclamos de los hombres es mayor al de las mujeres.

\* Estadísticas anuales Superintendencia de Seguridad Social (Suseso).



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**