



# RANKING DE RECLAMOS MERCADO FINANCIERO

Sub- Mercado Cajas de Compensación  
Comparativo primer semestre 2017 / primer semestre 2018

Noviembre 2018



# RANKING FINANCIERO CAJAS DE COMPENSACIÓN

## JUSTIFICACIÓN

Generar cambios de conducta de las entidades financieras que favorezcan una mayor competencia entre las empresas y una 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 (respuesta) de las Cajas de Compensación ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las Cajas de Compensación.
- ✓ 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= 1º semestre 2017 y 1º semestre 2018.

n= Junio 2017 y junio 2018

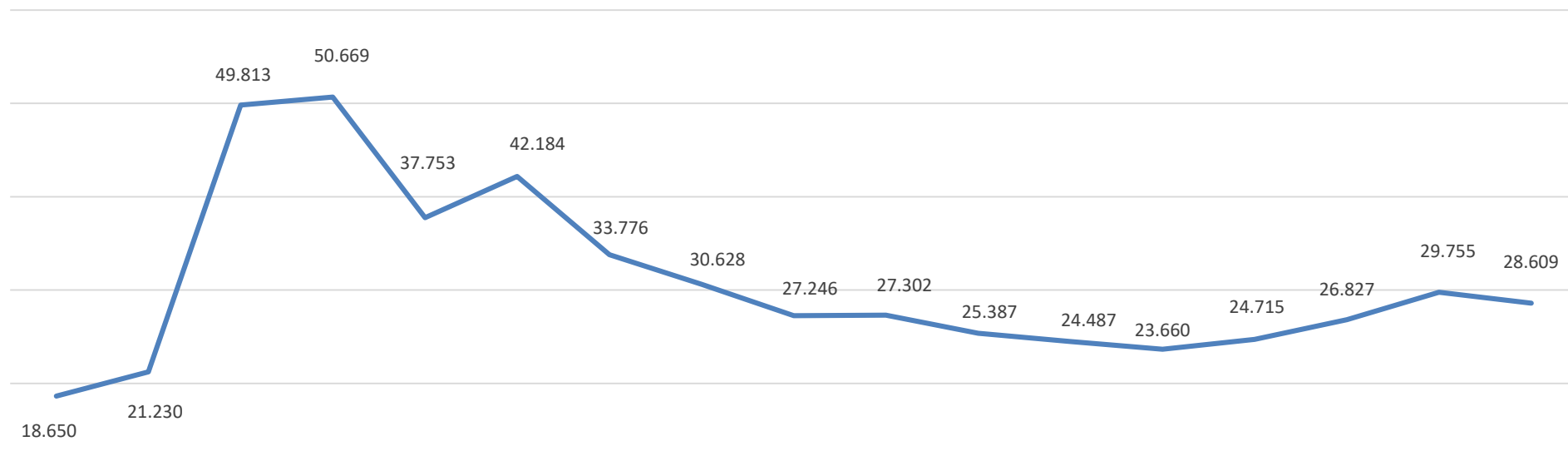
## Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a Cajas de Compensación con el proveedor "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= 1º semestre 2017 y 1º semestre 2018.

# MERCADO FINANCIERO EVOLUCIÓN DE RECLAMOS

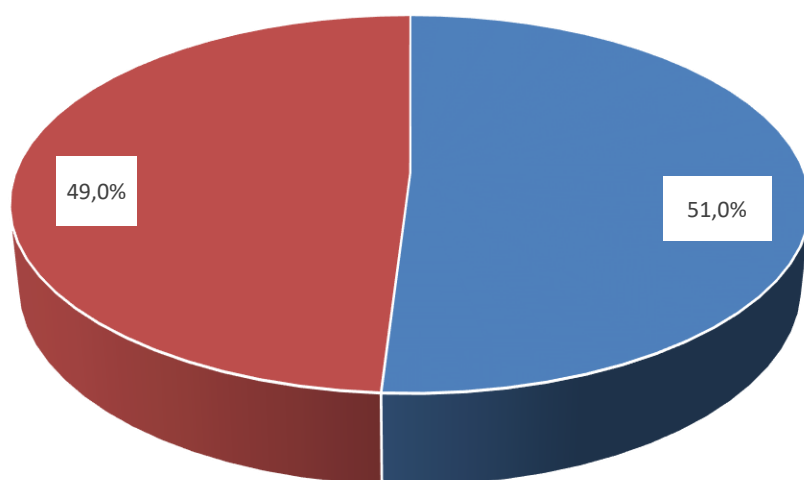


1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	2do sem.	1er sem.	
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

**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 **6,64%** al comparar el primer semestre de 2018 con el primer semestre del año 2017.

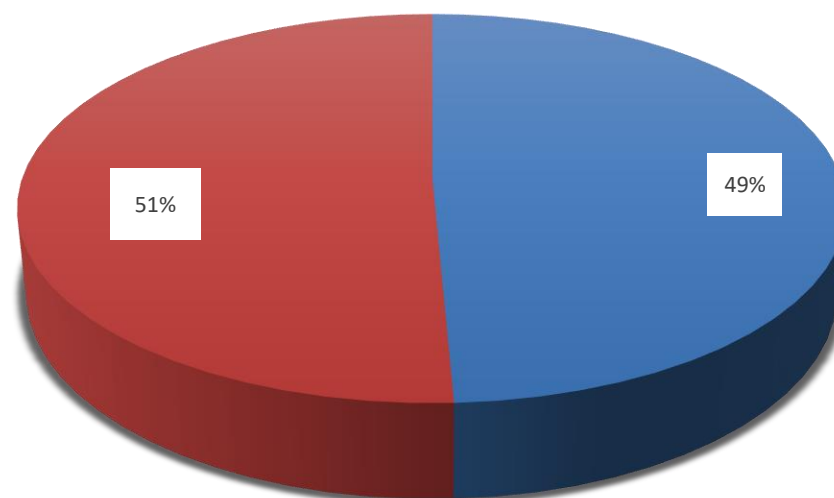
# RECLAMOS POR SEXO EN EL MERCADO FINANCIERO

Primer semestre 2017



■ Hombre ■ Mujer

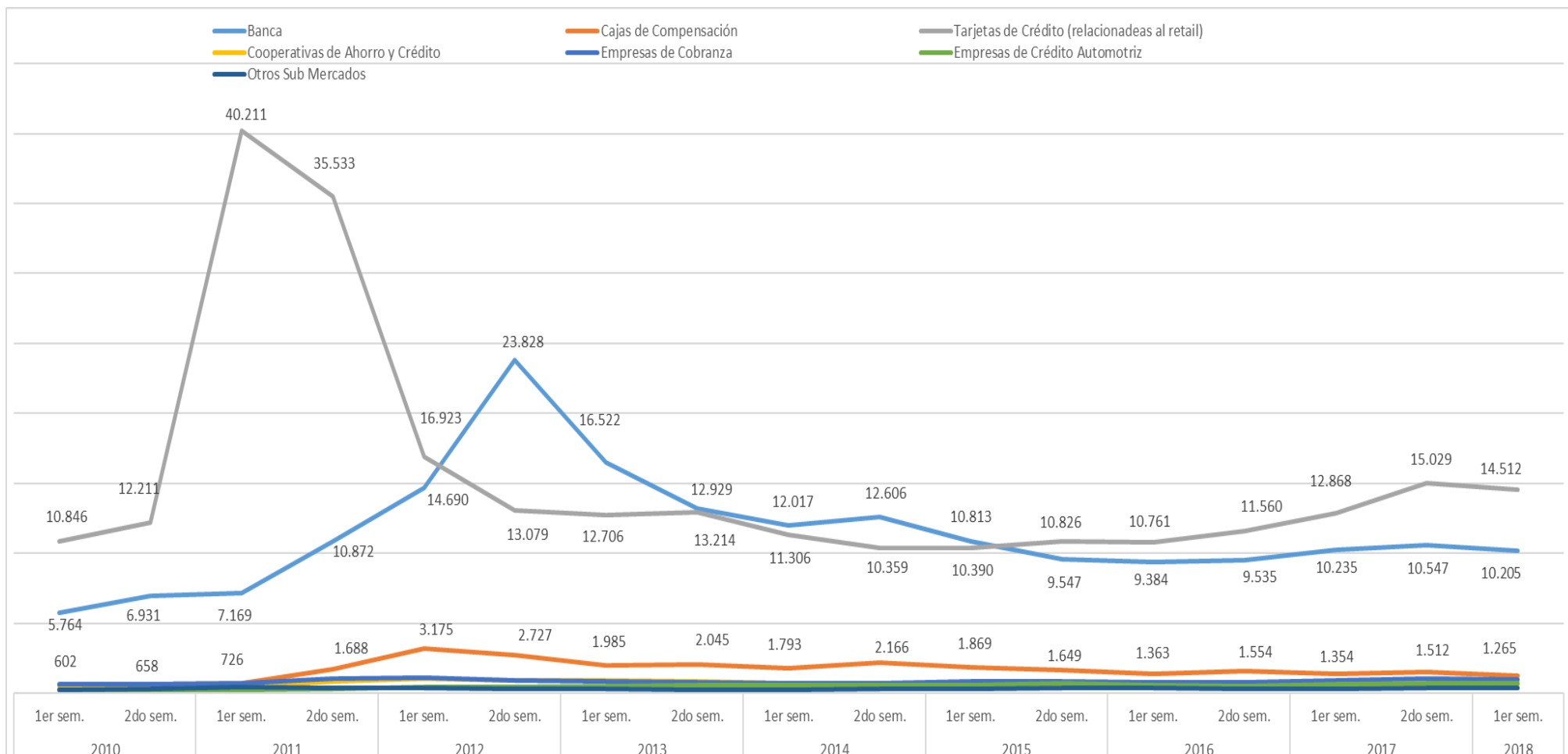
Primer semestre 2018



■ Hombre ■ Mujer

En el primer semestre de 2017 y en el primer semestre de 2018 la participación de mujeres y hombres en los reclamos contra cajas de compensación son parecidos y tienden a reclamar en la misma proporción.

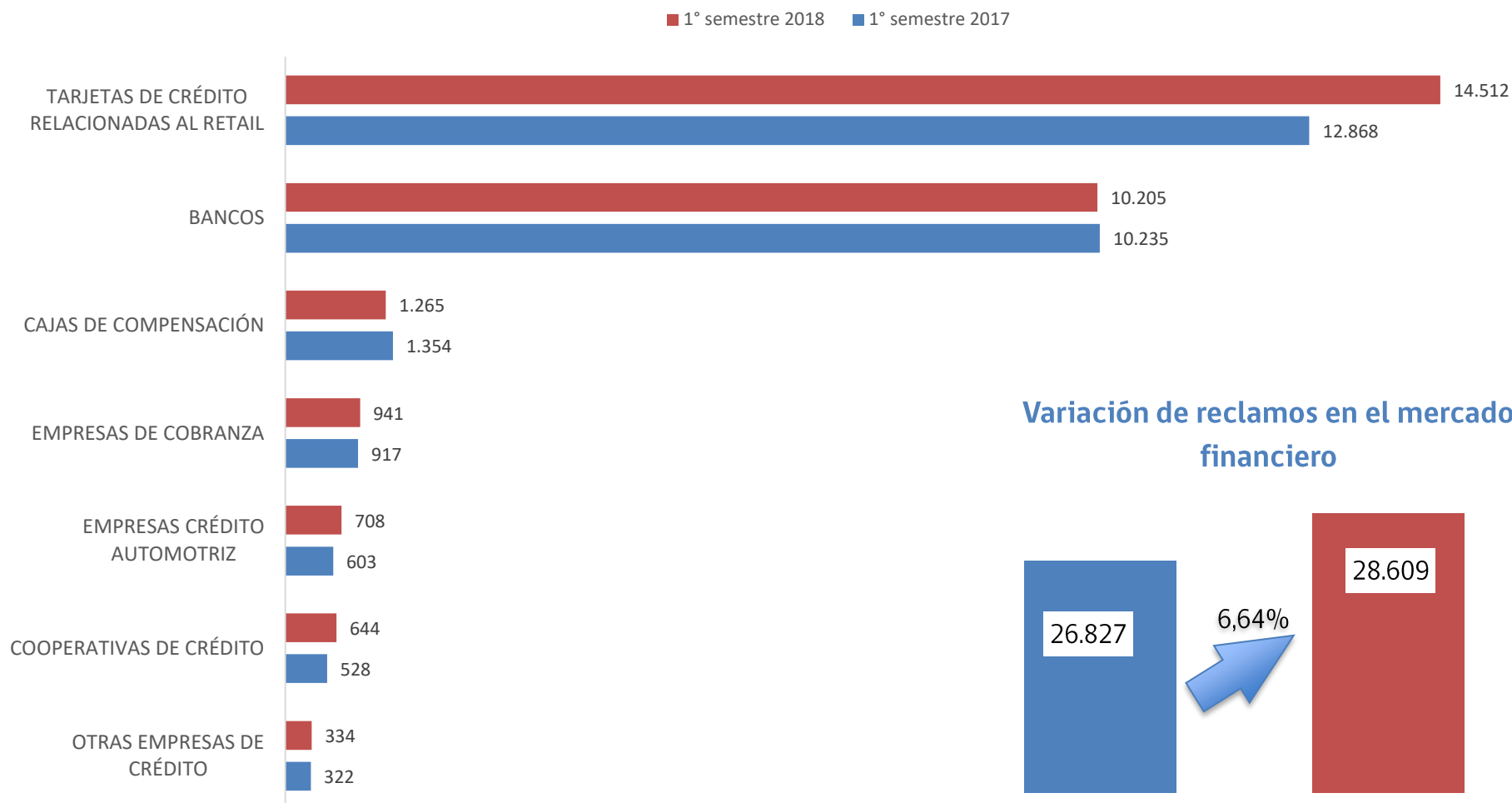
# SUB MERCADOS FINANCIEROS EVOLUCION DE RECLAMOS



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



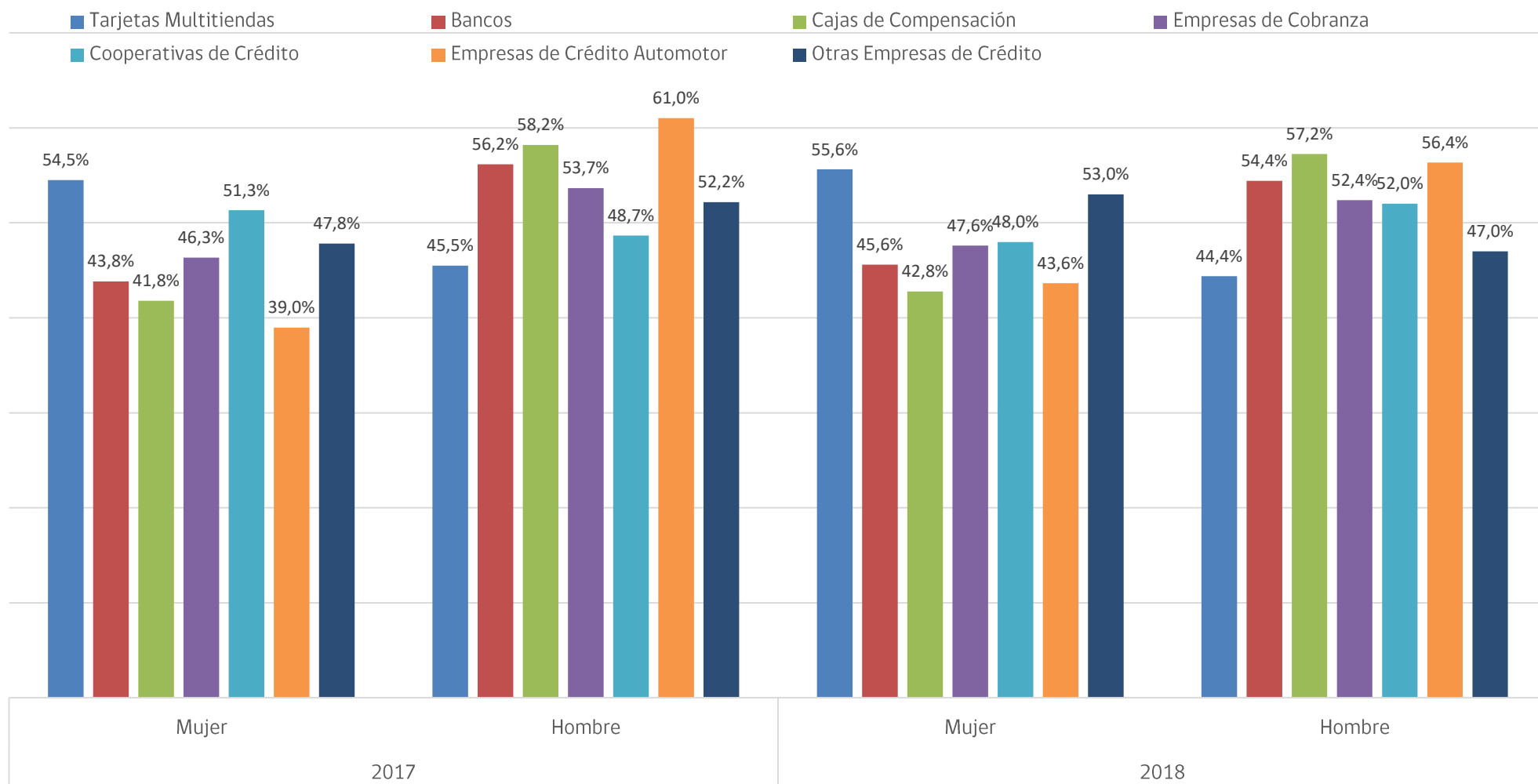
Las Cajas de Compensación y Bancos fueron los únicos sub-mercados financieros que disminuyeron su número de reclamos al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018 en 89 y 30 reclamos, respectivamente. El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las tarjetas de crédito relacionadas al retail, con un aumento de 1.644 reclamos al comparar ambos semestres.

# Sub Mercados Financieros reclamados

SUB-MERCADO FINANCIERO	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2018	VARIACIÓN (Puntos porcentuales)
TARJETAS MULTITIENDAS	48,0%	50,7%	↑ 2,7
BANCOS	38,2%	35,7%	↓ -2,5
CAJAS DE COMPENSACIÓN	5,0%	4,4%	↓ -0,6
EMPRESAS DE COBRANZA	3,4%	3,3%	↓ -0,1
COOPERATIVAS DE CRÉDITO	2,0%	2,3%	↑ 0,3
EMPRESAS CRÉDITO AUTOMOTOR	2,2%	2,5%	↑ 0,3
OTRAS EMPRESAS DE CRÉDITO	1,2%	1,2%	= 0



# RECLAMOS EN LOS SUB MERCADOS FINANCIEROS SEGÚN SEXO



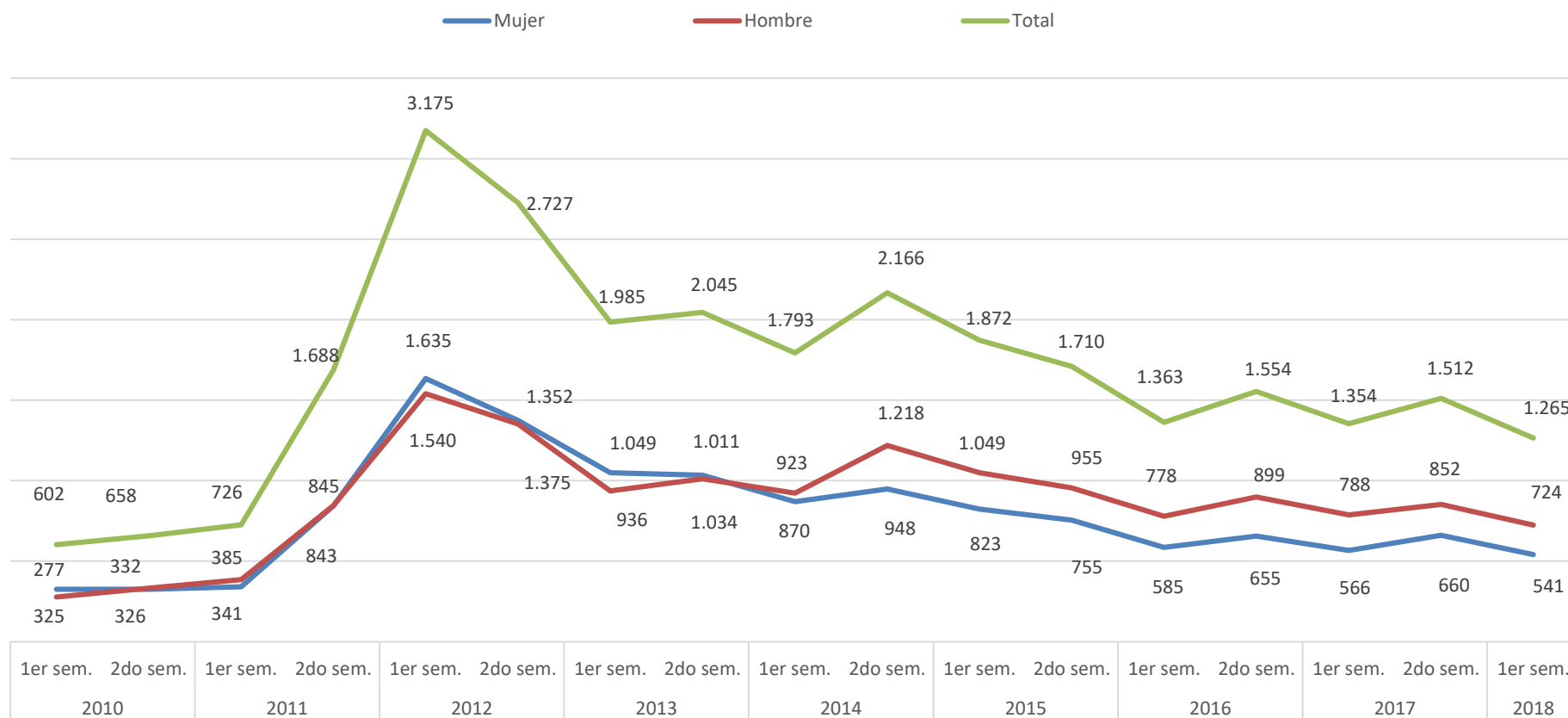
En el primer semestre de 2017 los sub-mercados financieros en que la participación de las mujeres supera al de los hombres en los reclamos, corresponde a las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (54,5%) y en las Cooperativas de Crédito (51,3%).

En el primer semestre de 2018 los sub-mercados financieros en que la participación de las mujeres supera al de los hombres en los reclamos, corresponde a las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (55,6%) y en la categoría Otras Empresas de Crédito (53,0%).

# PRINCIPALES RESULTADOS



# CAJAS DE COMPENSACIÓN: EVOLUCIÓN DE RECLAMOS POR SEXO



A partir del primer 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 un 33,8% en el primer semestre de 2018.

# PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Principales causas de reclamos	N° de reclamos			Porcentaje de participación en reclamos		
	1° semestre 2017	1° semestre 2018	Variación (porcentual)	1° semestre 2017	1° semestre 2018	Variación (puntos porcentuales)
COBROS IMPROCEDENTES	610	<b>551</b>	-10,7%	45,1%	43,6%	-1,5
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	218	<b>214</b>	-1,9%	16,1%	16,9%	0,8
INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES CONTRATADAS	145	<b>116</b>	-25,0%	10,7%	9,2%	-1,5
INFORMACIÓN	80	<b>82</b>	2,4%	5,9%	6,5%	0,6
REPACTACIÓN	84	<b>67</b>	-25,4%	6,2%	5,3%	-0,9
PUBLICACIÓN EN BASE DE DATOS	90	<b>63</b>	-42,9%	6,6%	5,0%	-1,7
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	24	<b>50</b>	52,0%	1,8%	4,0%	2,2
SERVICIO ATENCIÓN A CLIENTES (SAC)	21	<b>15</b>	-40,0%	1,6%	1,2%	-0,4
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	23	<b>14</b>	-64,3%	1,7%	1,1%	-0,6
PREPAGO	13	<b>10</b>	-30,0%	1,0%	0,8%	-0,2
OTRAS CAUSAS	46	<b>83</b>	26,3%	1,0%	1,5%	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>1.354</b>	<b>1.265</b>	<b>-9,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

# PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN POR SEXO

## PRIMER SEMESTRE DE 2018

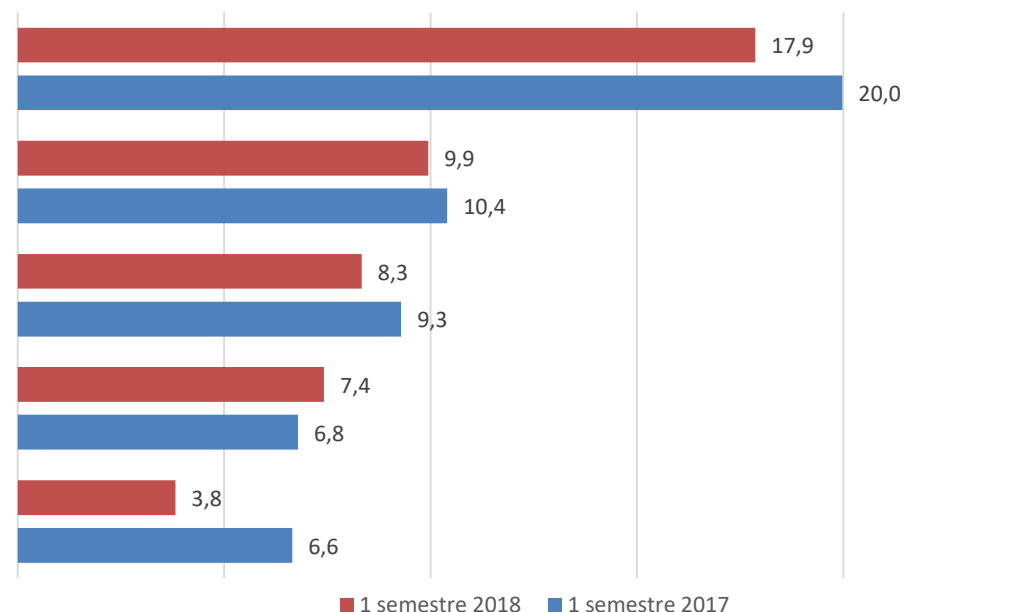
PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	Nº DE RECLAMOS		
	Mujeres	Hombres	Total reclamos por motivo reclamo
COBROS IMPROCEDENTES	226	325	551
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	102	112	214
INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES CONTRATADAS	44	72	116
INFORMACIÓN	35	47	82
REPACTACIÓN	28	39	67
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	26	24	50
PUBLICACIÓN EN BASE DE DATOS	24	39	63
SERVICIO ATENCIÓN A CLIENTES (SAC)	5	10	15
PREPAGO	4	6	10
PROMOCIONES Y OFERTAS	4	2	6
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	3	11	14
OTRAS CAUSAS	40	37	77
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>541</b>	<b>724</b>	<b>1.265</b>

Solamente en 2 de las 12 causales de disconformidad para el primer semestre de 2018, los reclamos de las mujeres, superan a las de los hombres (Promociones y ofertas, Incumplimiento respuesta del proveedor).

# TASA RECLAMOS (TR) CAJAS DE COMPENSACIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2018

CAJAS DE COMPENSACIÓN	Tasa de Reclamos (TR)		
	1 semestre 2017	1 semestre 2018	Variación
GABRIELA MISTRAL	20,0	<b>17,9</b>	-10,5%
18 DE SEPTIEMBRE	10,4	<b>9,9</b>	-4,4%
LA ARAUCANA	9,3	<b>8,3</b>	-10,3%
LOS ANDES	6,8	<b>7,4</b>	9,4%
LOS HÉROES	6,6	<b>3,8</b>	-42,5%



Las TR más alta en el **1º semestre de 2018** la obtuvieron las Cajas: **Gabriela Mistral y 18 de Septiembre**, con una tasa de reclamos de **17,9 y 12,9** respectivamente. En cambio la TR mas baja la obtuvo CCAF Los Héroes (**3,8**).

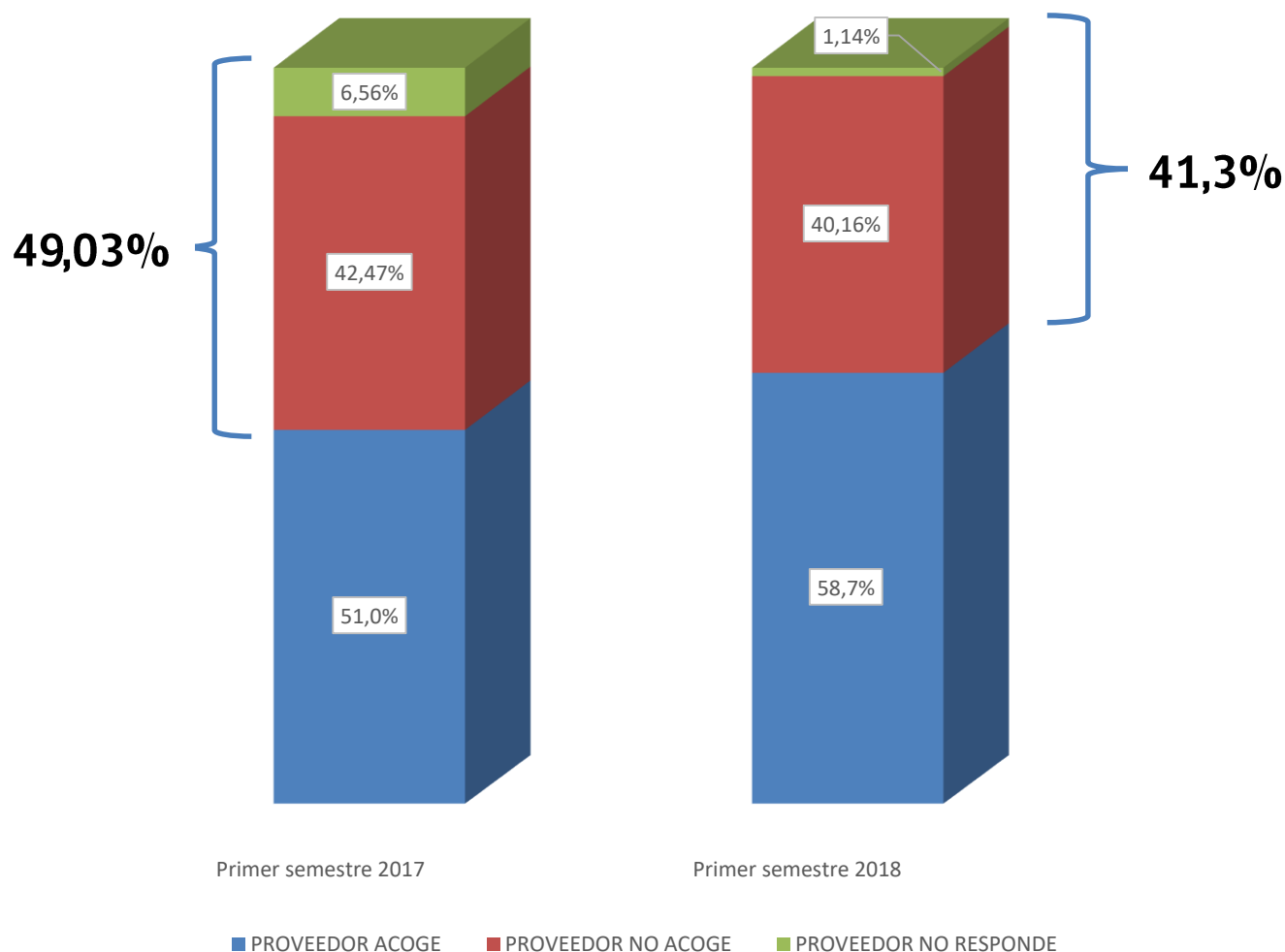
# TASA RECLAMOS (TR) CAJAS DE COMPENSACIÓN

CAJAS DE COMPENSACIÓN	N° de reclamos			N° de afiliados y no afiliados con deudas vigentes			Tasa de Reclamos (TR)		
	1° semestre 2017	1° semestre 2018	Variación	jun-17	jun-18	Variación	1° semestre 2017	1° semestre 2018	Variación
GABRIELA MISTRAL	65	55	-15,4%	32.542	30.781	-5,4%	20,0	<b>17,9</b>	-10,5%
18 DE SEPTIEMBRE	120	118	-1,7%	115.350	118.666	2,9%	10,4	<b>9,9</b>	-4,4%
LA ARAUCANA	326	259	-20,6%	350.981	310.812	-11,4%	9,29	<b>8,3</b>	-10,3%
LOS ANDES	615	705	14,6%	906.355	950.089	4,8%	6,79	<b>7,4</b>	9,4%
LOS HEROES	228	128	-43,9%	342.992	335.112	-2,3%	6,65	<b>3,8</b>	-42,5%
<b>Global</b>	<b>1.354</b>	<b>1.265</b>	<b>-6,6%</b>	<b>1.748.220</b>	<b>1.745.460</b>	<b>-0,2%</b>	<b>7,75</b>	<b>7,3</b>	<b>-6,4%</b>

# RESPUESTA A RECLAMOS FINANCIEROS DE CAJAS DE COMPENSACIÓN

La tasa de respuesta desfavorable (Proveedor no responde + proveedor no acoge) en las **Cajas de Compensación**, para el primer semestre de 2018 fue de **41,3%**. Esta tasa, disminuyó en un 7,73 puntos porcentuales con respecto del primer semestre 2017.

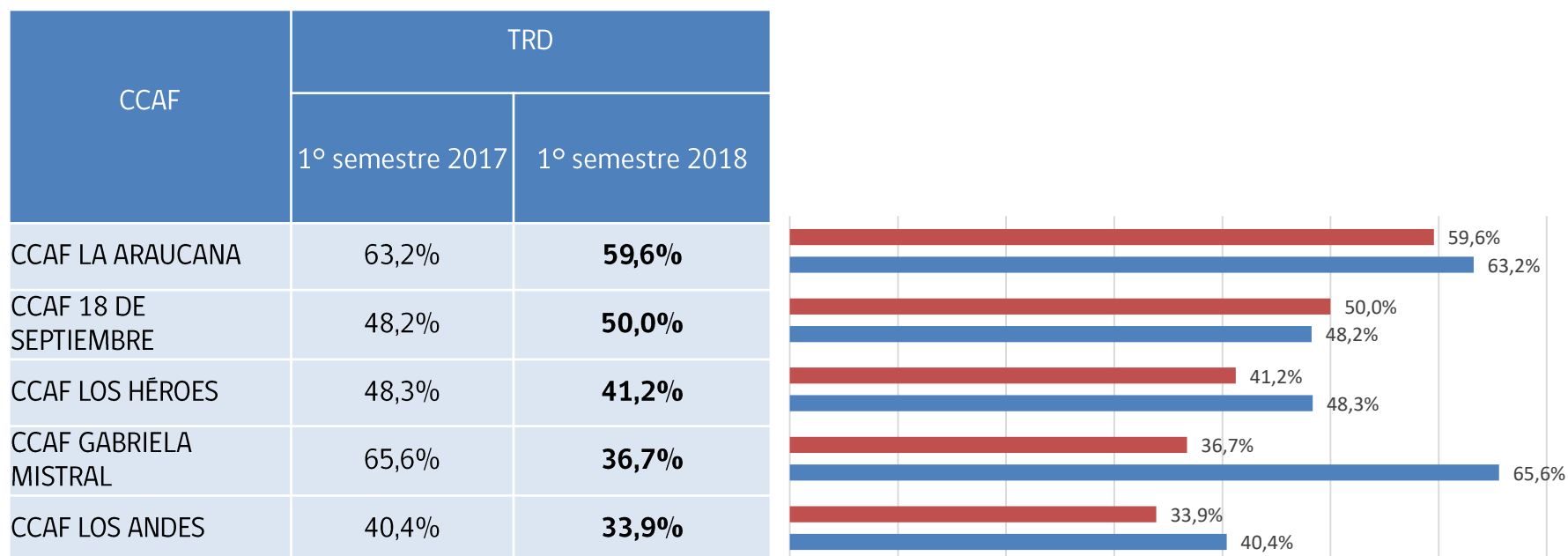
La tasa de respuesta favorable (proveedor acoge) en las **Cajas de Compensación**, para el primer semestre 2018 fue de **58,7%**. Esta tasa, aumentó en 7,7 puntos porcentuales con respecto del primer semestre 2017.





# TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD) DE CAJAS DE COMPENSACIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2018



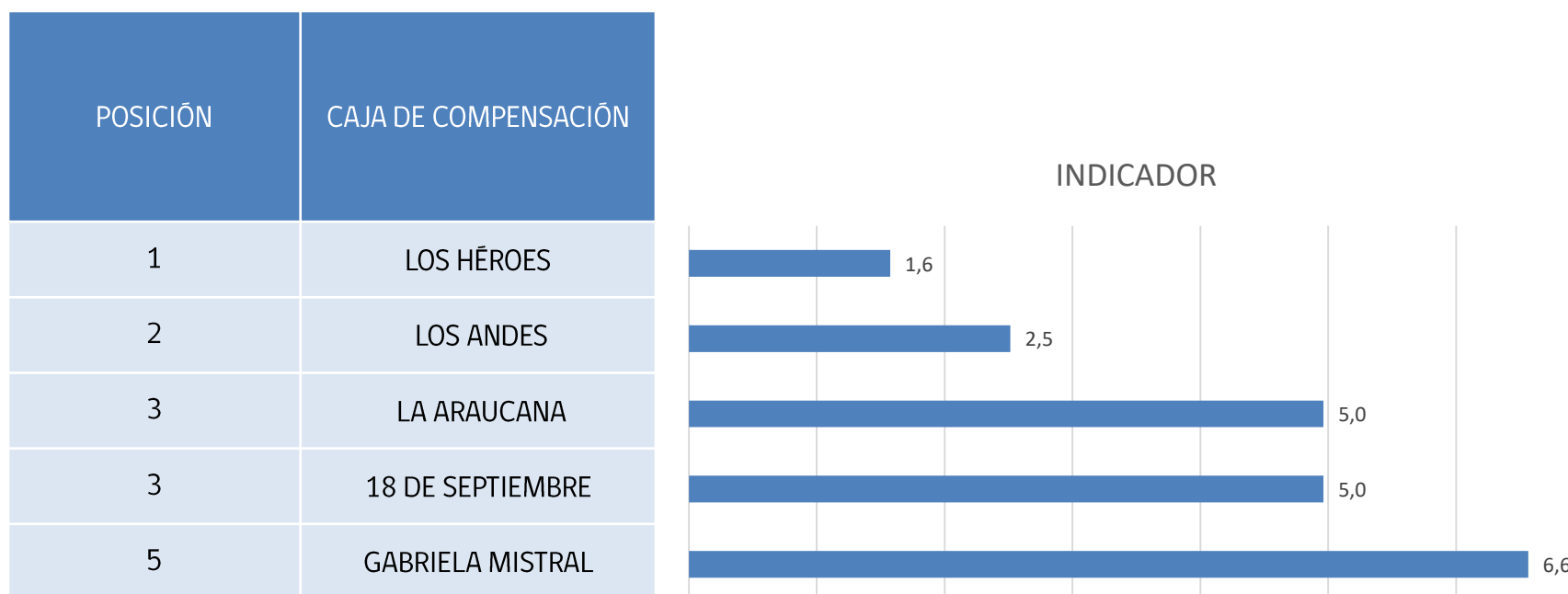
## En el primer semestre de 2018:

- Las tasas de respuesta desfavorable más altas, las registraron las Cajas: **La Araucana (59,6%)** y **18 de Septiembre (50,0%)**.
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas, se observaron en las Cajas: **y Gabriela Mistral (36,7%)** y **Los Andes (33,9%)**
- CCAF La Araucana, es la única caja que presenta algunos de sus reclamos sin respuesta al Sernac (13 de 225 reclamos en el primer semestre 2018 corresponden a la categoría "Proveedor no responde").

# RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

## PRIMER SEMESTRE DE 2018

### (TR x TRD)



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 primer semestre de 2018, son: las **CCAF Los Héroes y Los Andes**. En la parte media del Ranking y compartiendo la tercera ubicación, se ubican las **CCAF La Araucana y 18 de Septiembre**. En la parte inferior del ranking, se ubica la **CCAF Gabriela Mistral**.

# CONCLUSIONES

## 1. Reclamos Mercado Financiero

- El primer semestre del 2018, el SERNAC recibió 28.609 reclamos contra proveedores del mercado financiero. Con respecto al primer semestre de 2017, este tipo de reclamos aumentó un 6,64%.
- Los sub mercados Financieros Banca (35,7%) y Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (50,7%), concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.

## 2. Reclamos Cajas de Compensación (primer semestre 2018)

### Los 3 principales motivos de reclamos:

- “Cobros improcedentes” **(43,6%)**.
- “Cobranza extrajudicial no corresponde” **(16,9%)**.
- “Dificultades en la ejecución de producto o servicio” **(9,2%)**

### Los 3 principales motivos de reclamos señalados por las mujeres:

- “Cobros improcedentes” **(41,8%)**.
- “Cobranza extrajudicial no corresponde” **(18,9%)**.
- “Dificultades en la ejecución de producto” **(8,1%)**

### Los 3 principales motivos de reclamos señalados por los hombres:

- “Cobros improcedentes” **(44,9%)**.
- “Cobranza extrajudicial no corresponde” **(15,5%)**.
- “Dificultades en la ejecución de producto” **(9,9%)**

# CONCLUSIONES

- Al comparar los primeros semestres de 2017 y 2018 la causal de reclamos con un mayor aumento en el número de reclamos corresponde a “Incumplimiento en respuesta del proveedor” con un aumento absoluto de 26 reclamos.

## **3.Tasa de Reclamos (TR) de las Cajas de Compensación (primer semestre 2018)**

- La CCAF Los Héroes tuvo la TR más baja (3,8) y CCAF Gabriela Mistral la más alta (17,9).
- Una Caja de Compensación aumentó su tasa de reclamos, éste incremento lo obtuvo CCAF Los Andes, cuya tasa aumentó en 9,4%.

# CONCLUSIONES

## **4. Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en las Cajas de Compensación (primer semestre 2018)**

- El primer semestre de 2018 el 41,3% de los reclamos no fueron respondidos favorablemente. La Caja de Compensación que presentó un mayor aumento en la TRD, al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018, fue CCAF 18 de Septiembre con 1,8 puntos porcentuales. En este último semestre su TRD fue de un 50,0%.
- CCAF La Araucana, es la única caja que presenta algunos de sus reclamos sin respuesta al Sernac (13 reclamos en el primer semestre 2018 corresponden a la categoría "Proveedor no responde").

## **5. Ranking de Reclamos Financieros CCAF (primer semestre 2018)**

- El indicador final de las Cajas de Compensación, que enlaza la Tasa de Reclamos con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), expresa que la entidad con el mejor desempeño en este indicador, corresponde a CCAF Los Héroes (1,6). Por el contrario, CCAF Gabriela Mistral presentó el mas bajo desempeño en este indicador obteniendo un 6,6.