



Ranking Mercado Financiero

Sub-Mercado Retail Financiero

2017/2018



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Junio 2019



RANKING COMPORTAMIENTO: RETAIL FINANCIERO

Justificación

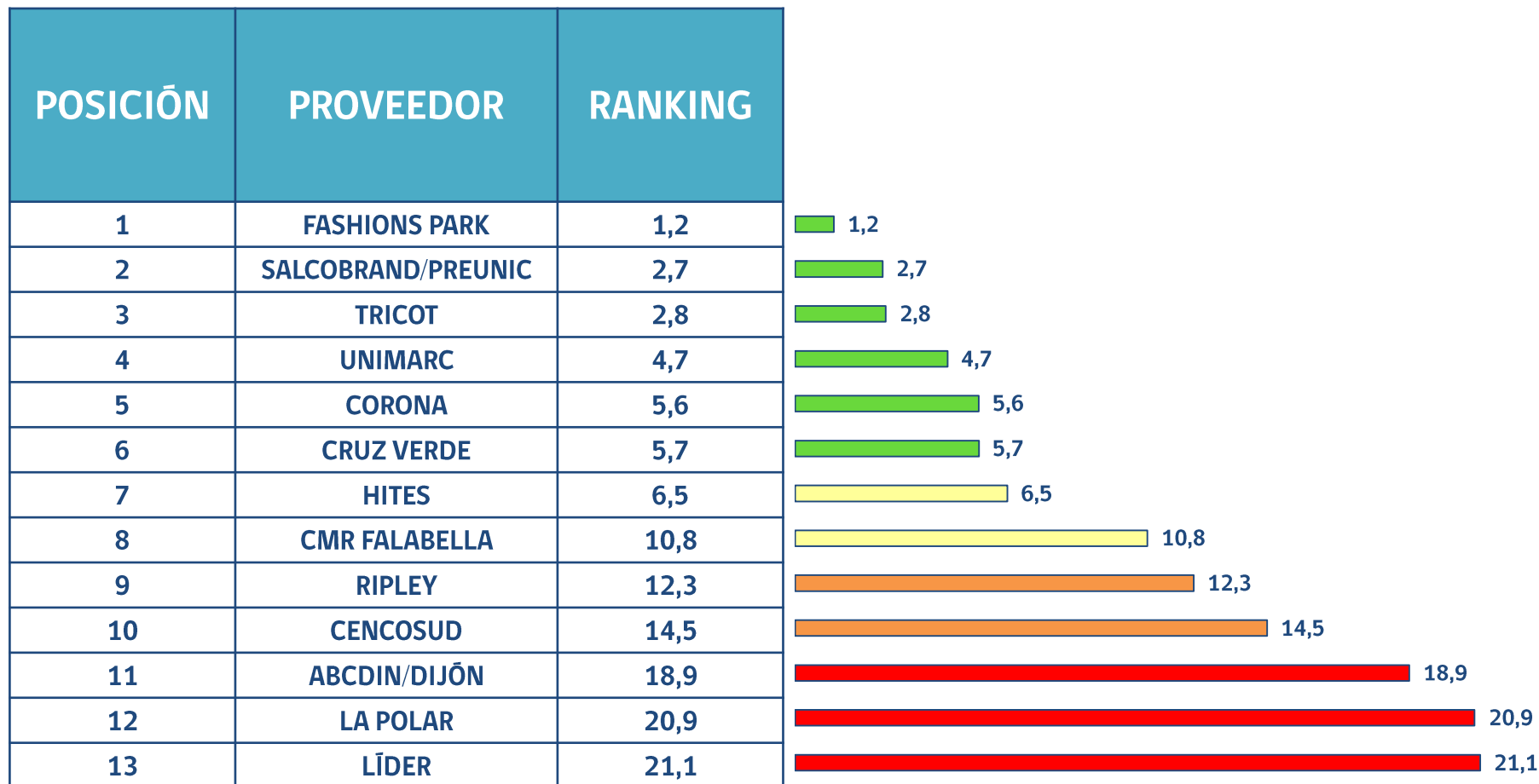
Generar cambios de conducta de las entidades financieras que favorezcan una mayor competencia entre las empresas y una mejor atención para sus clientes.

Objetivos

- ✓ Identificar el volumen de reclamos ingresados en contra de la industria, los sub-mercados financieros, y particularmente las instituciones del retail financiero.
- ✓ Describir el comportamiento (respuesta) del retail financiero ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades del retail financiero.
- ✓ Ordenar a las instituciones del retail financiero en función del tratamiento de sus reclamos.



RANKING COMPORTAMIENTO: RETAIL FINANCIERO



En la parte superior del Ranking se encuentran los proveedores con mejor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos⁷.

¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

El **Ranking de Reclamos del Retail Financiero**¹ se construye a partir del producto de dos indicadores: la **Tasa de Reclamos (TR)** y la **Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)**

$$\text{Ranking} = \text{Tasa de Reclamos} * \text{Tasa de Respuesta Desfavorable}$$

En primer lugar, la **Tasa de Reclamos** corresponde a la cantidad anual de reclamos asociados a **productos financieros** que presenta un proveedor por cada 10.000 tarjetas con deuda^{2,3}.

Por otro lado, la **Tasa de Respuesta Desfavorable** corresponde al porcentaje de los reclamos asociados a **productos financieros** que presenta respuesta desfavorable^{3,4}.

De esta forma, el valor observado en el **Ranking** puede ser interpretado como el número anual de **reclamos financieros con respuesta desfavorable** que presenta un proveedor por cada 10.000 tarjetas con deuda^{3,4}.



¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

La **Tasa de Reclamos** se calcula dividiendo el número anual de reclamos de productos financieros de un proveedor, por el número de tarjetas con deuda del mismo, multiplicado por 10.000.

$$TR_{i,a} = \left[\frac{NR_{i,a}}{NT_{i,m}} \right] * 10.000$$

$TR_{i,a}$:	tasa de reclamos del proveedor i en el año a.
$NR_{i,a}$:	número de reclamos financieros del proveedor i en el año a.
$NT_{i,m}$:	número de tarjetas con deuda del proveedor i en el mes m.

La **Tasa de Respuesta Desfavorable** se calcula dividiendo el número anual de reclamos de productos financieros con respuesta desfavorable de un proveedor, por el número de reclamos de productos financieros de la misma entidad.

$$TRD_{i,a} = \left[\frac{NRD_{i,a}}{NR_{i,a}} \right] * 100$$

$TRD_{i,a}$:	tasa de respuesta desfavorable del proveedor i en el año a.
$NRD_{i,a}$:	número de reclamos financieros con respuesta desfavorable del proveedor i en el año a.
$NR_{i,a}$:	número de reclamos financieros del proveedor i en el año a.





CÁLCULO DE TASAS



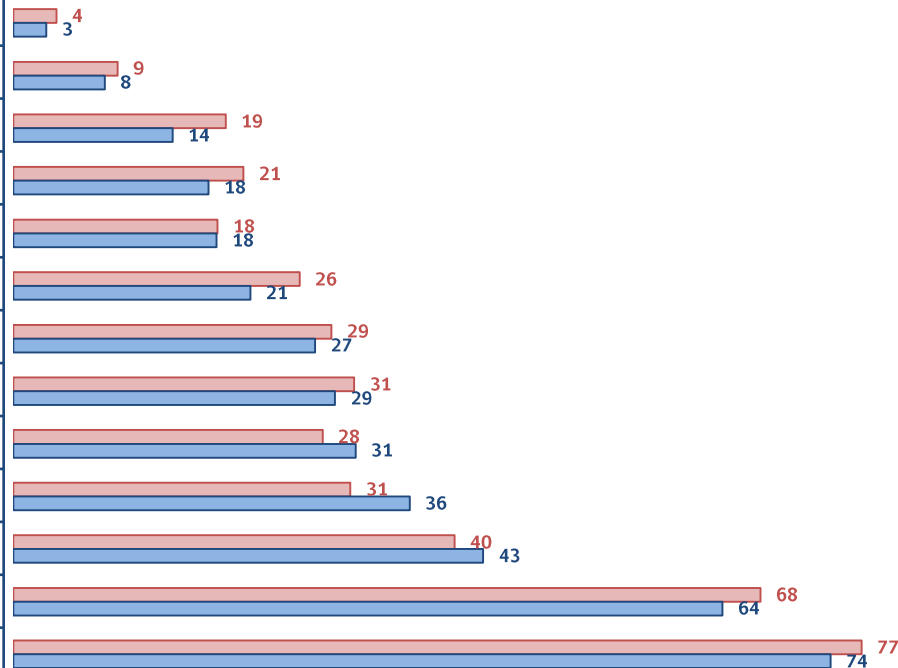
CHILE LO
HACEMOS
TODOS



TASA DE RECLAMOS

PROVEEDOR	TASA DE RECLAMOS		
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)
FASHIONS PARK	4	3	-24%
TRICOT	9	8	-12%
SALCOBRAND/PREUNIC	19	14	-25%
HITES	21	18	-15%
CMR FALABELLA	18	18	0%
UNIMARC	26	21	-17%
CRUZ VERDE	29	27	-5%
RIPLEY	31	29	-6%
CORONA	28	31	11%
CENCOSUD	31	36	18%
LÍDER	40	43	6%
LA POLAR	68	64	-5%
ABCDIN/DIJÓN	77	74	-4%

■ AÑO 2017 ■ AÑO 2018



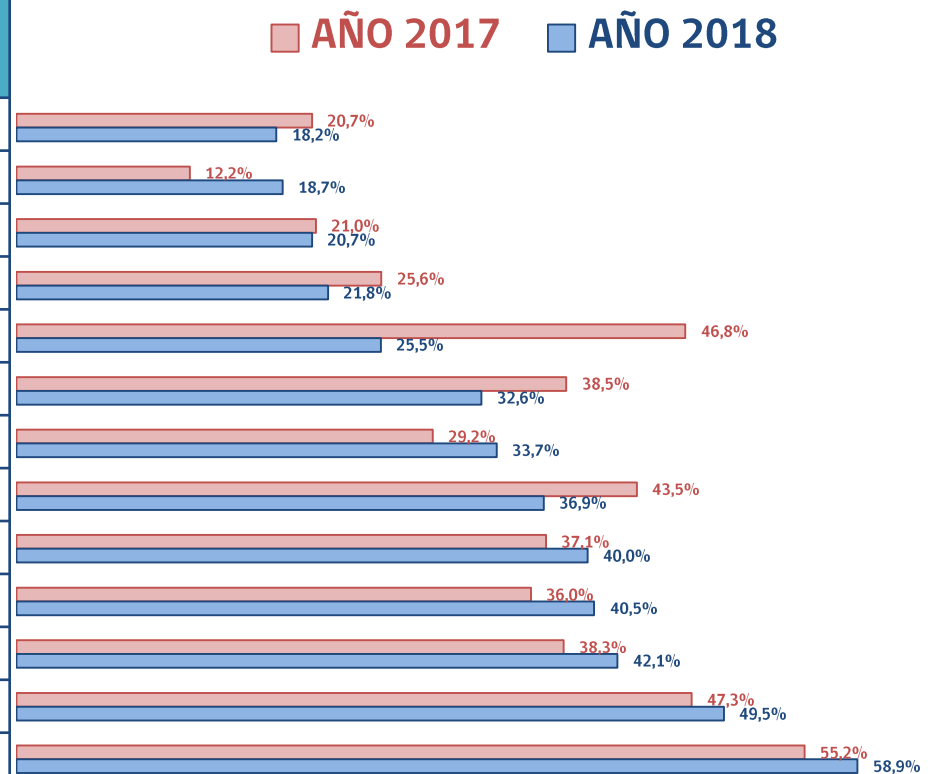
En la parte superior se encuentran los proveedores con menor cantidad de reclamos financieros en relación al número de tarjetas de crédito vigentes con deuda.

TASA DE RECLAMOS

PROVEEDOR	NÚMERO DE RECLAMOS FINANCIEROS ³			NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO VIGENTES CON DEUDA ²			TASA DE RECLAMOS		
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)
FASHIONS PARK	62	65	5%	158.549	218.161	38%	4	3	-24%
TRICOT	439	419	-5%	464.058	505.813	9%	9	8	-12%
SALCOBRAND/PREUNIC	683	493	-28%	355.037	341.630	-4%	19	14	-25%
HITES	1.056	1.029	-3%	507.084	581.742	15%	21	18	-15%
CMR FALABELLA	4.482	4.806	7%	2.425.130	2.610.754	8%	18	18	0%
UNIMARC	90	229	154%	34.678	106.646	208%	26	21	-17%
CRUZ VERDE	524	589	12%	181.919	215.479	18%	29	27	-5%
RIPLEY	4.184	3.900	-7%	1.355.334	1.338.927	-1%	31	29	-6%
CORONA	821	972	18%	292.876	313.496	7%	28	31	11%
CENCOSUD	5.444	5.677	4%	1.784.034	1.581.085	-11%	31	36	18%
LÍDER	3.233	3.413	6%	808.970	802.058	-1%	40	43	6%
LA POLAR	2.717	2.577	-5%	401.522	401.188	0%	68	64	-5%
ABCDIN/DIJÓN	3.426	3.431	0%	445.939	463.511	4%	77	74	-4%
TOTAL	27.161	27.600	2%	9.215.130	9.480.490	3%	29	29	-1%

TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE

PROVEEDOR	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)		
	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
CORONA	20,7%	18,2%	-2,5
SALCOBRAND/PREUNIC	12,2%	18,7%	6,5
CRUZ VERDE	21,0%	20,7%	-0,3
UNIMARC	25,6%	21,8%	-3,7
ABCDIN/DIJÓN	46,8%	25,5%	-21,3
LA POLAR	38,5%	32,6%	-5,9
TRICOT	29,2%	33,7%	4,5
HITES	43,5%	36,9%	-6,5
FASHIONS PARK	37,1%	40,0%	2,9
CENCOSUD	36,0%	40,5%	4,4
RIPLEY	38,3%	42,1%	3,8
LÍDER	47,3%	49,5%	2,3
CMR FALABELLA	55,2%	58,9%	3,7



En la parte superior se encuentran los proveedores con menor porcentaje de respuestas desfavorables.

TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE

PROVEEDOR	N° DE RECLAMOS FINANCIEROS CON RESPUESTA DESFAVORABLE ^{3,4}			N° DE RECLAMOS FINANCIEROS ³			TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)		
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
CORONA	170	177	4,1%	821	972	18%	20,7%	18,2%	-2,5
SALCOBRAND/PREUNIC	83	92	10,8%	683	493	-28%	12,2%	18,7%	6,5
CRUZ VERDE	110	122	10,9%	524	589	12%	21,0%	20,7%	-0,3
UNIMARC	23	50	117,4%	90	229	154%	25,6%	21,8%	-3,7
ABCDIN/DIJÓN	1.605	876	-45,4%	3.426	3.431	0%	46,8%	25,5%	-21,3
LA POLAR	1.046	839	-19,8%	2.717	2.577	-5%	38,5%	32,6%	-5,9
TRICOT	128	141	10,2%	439	419	-5%	29,2%	33,7%	4,5
HITES	459	380	-17,2%	1.056	1.029	-3%	43,5%	36,9%	-6,5
FASHIONS PARK	23	26	13,0%	62	65	5%	37,1%	40,0%	2,9
CENCOSUD	1.962	2.297	17,1%	5.444	5.677	4%	36,0%	40,5%	4,4
RIPLEY	1.604	1.642	2,4%	4.184	3.900	-7%	38,3%	42,1%	3,8
LÍDER	1.529	1.691	10,6%	3.233	3.413	6%	47,3%	49,5%	2,3
CMR FALABELLA	2.474	2.831	14,4%	4.482	4.806	7%	55,2%	58,9%	3,7
TOTAL	11.216	11.164	-0,5%	27.161	27.600	2%	41,3%	40,4%	-0,8



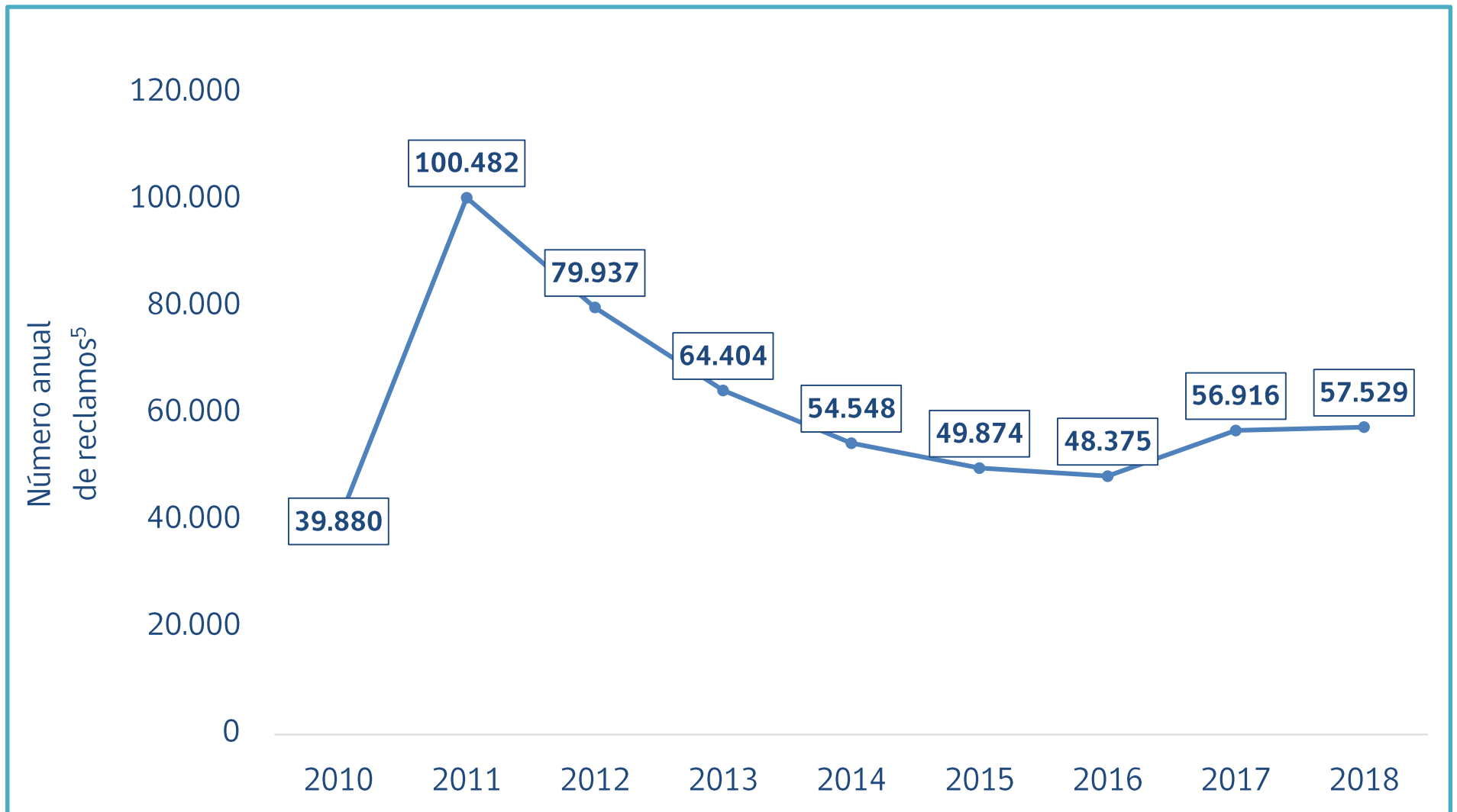
PANORAMA FINANCIERO NACIONAL



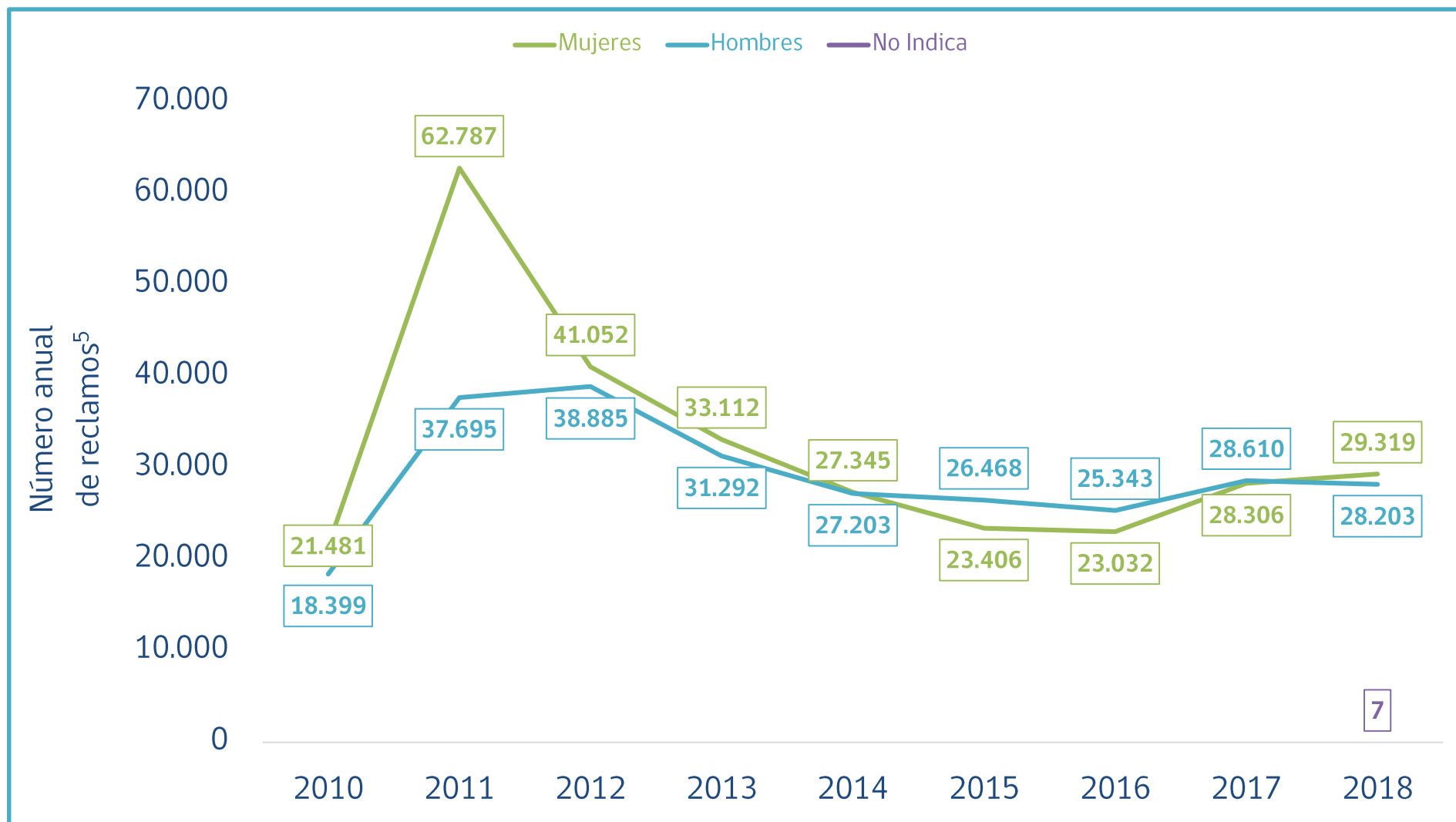
CHILE LO
HACEMOS
TODOS



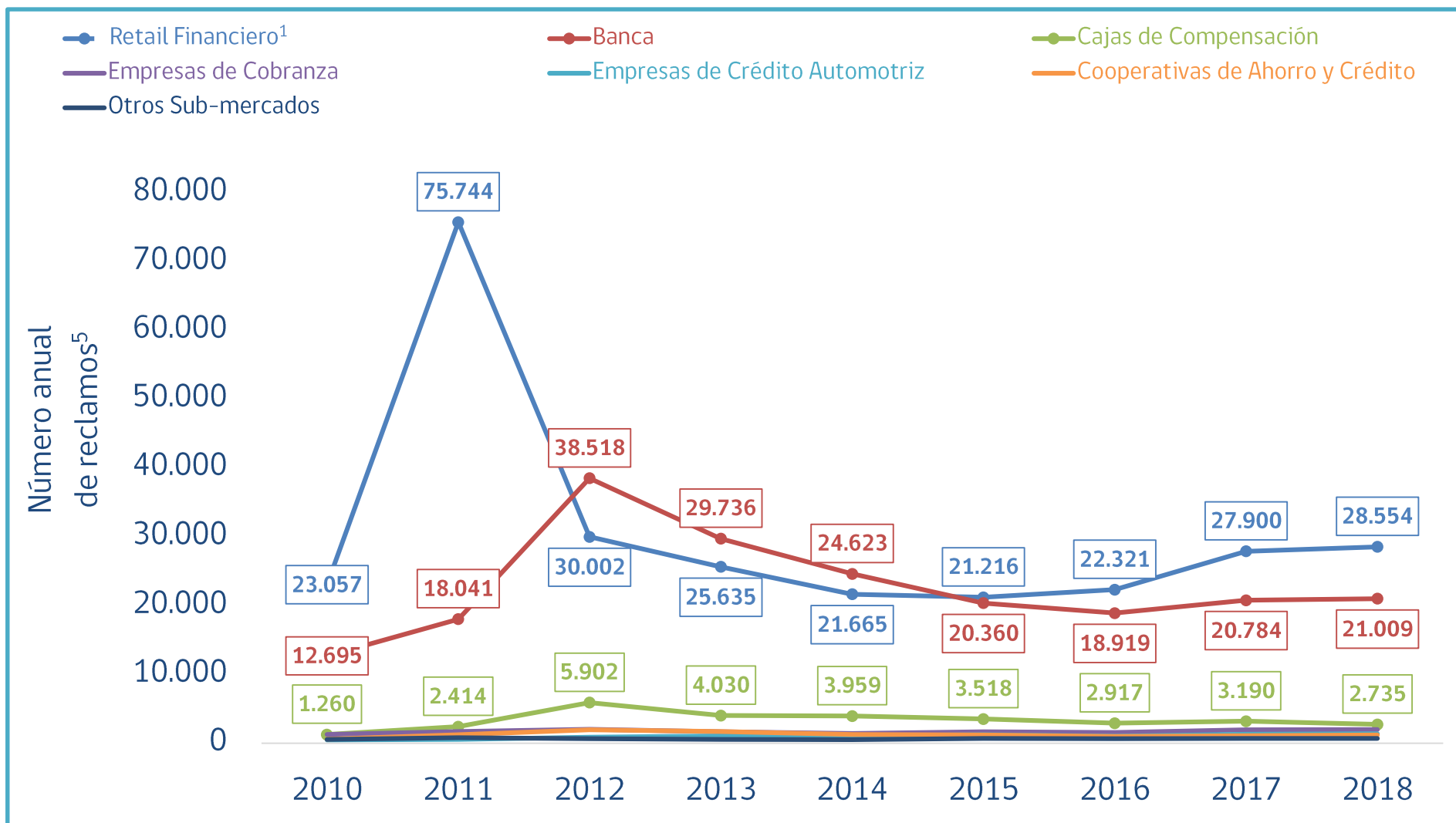
EVOLUCIÓN DE RECLAMOS: MERCADO FINANCIERO



EVOLUCIÓN DE RECLAMOS: MERCADO FINANCIERO POR SEXO

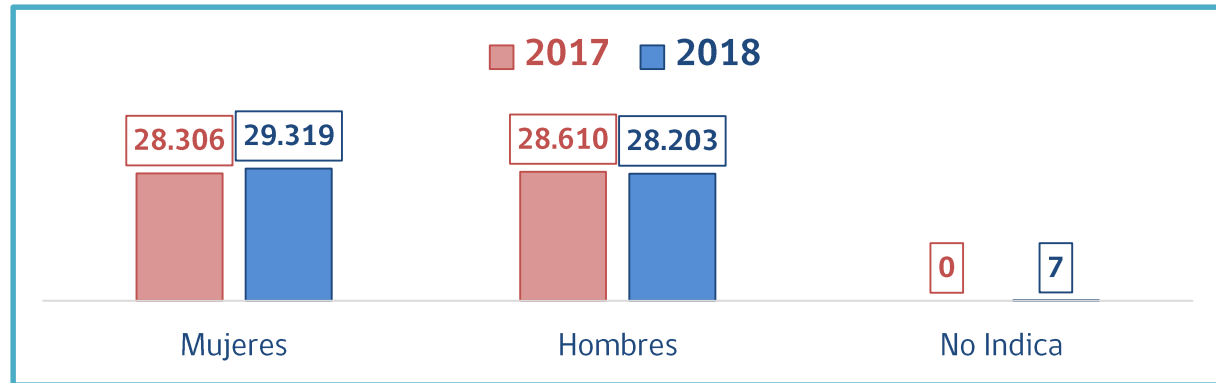


EVOLUCIÓN DE RECLAMOS: SUB-MERCADOS FINANCIEROS

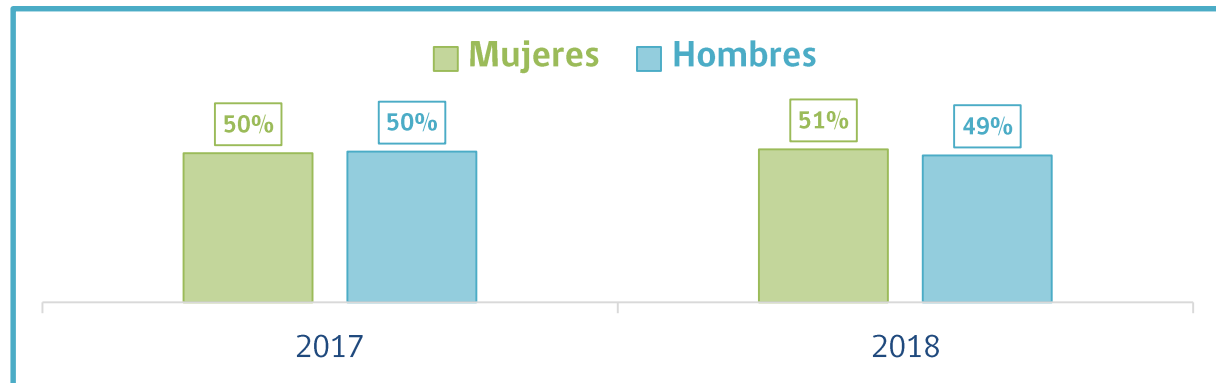


VARIACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR SEXO

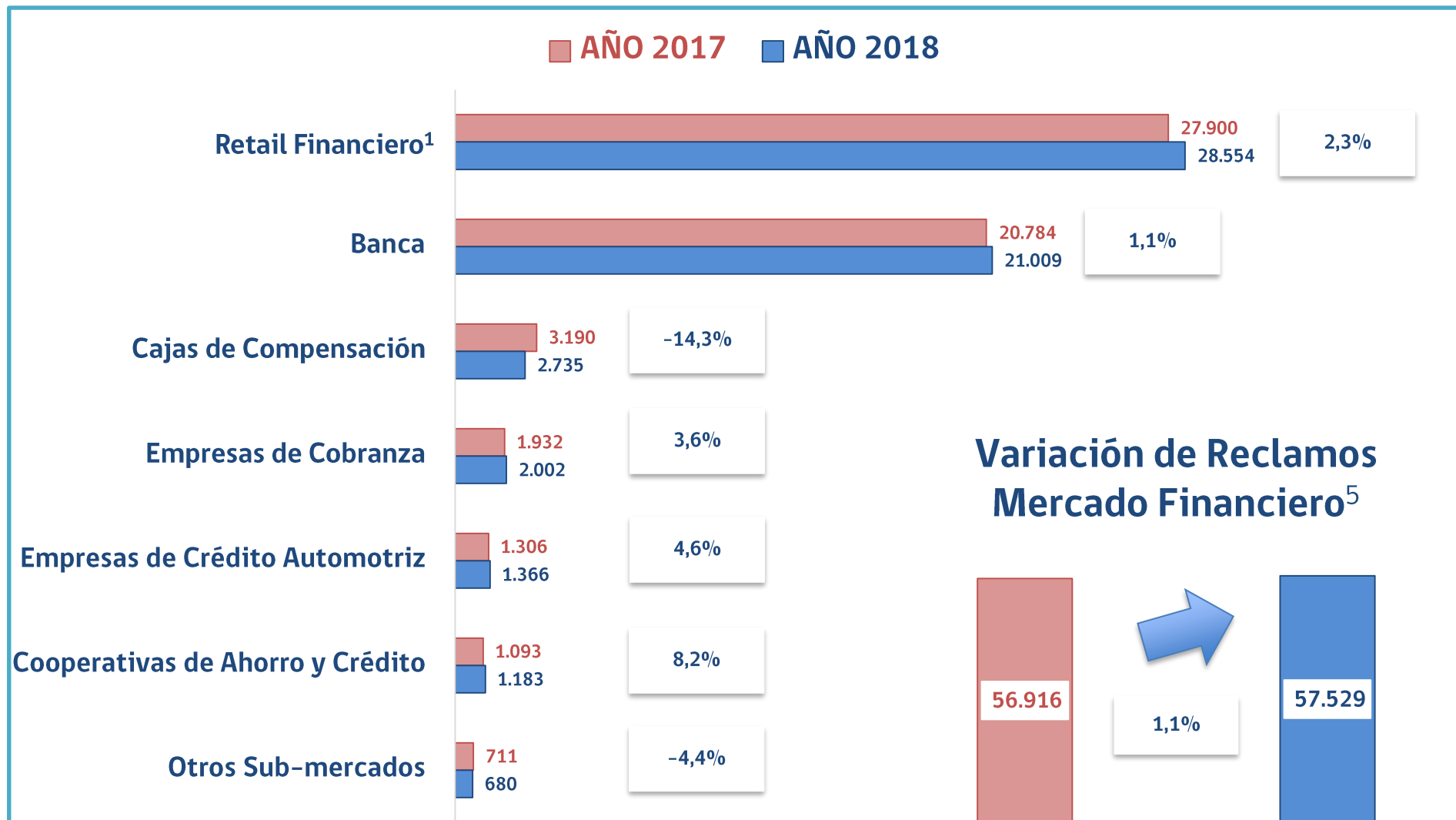
Variación de Reclamos



Participación de Reclamos



VARIACIÓN DE RECLAMOS POR SUB-MERCADOS FINANCIEROS

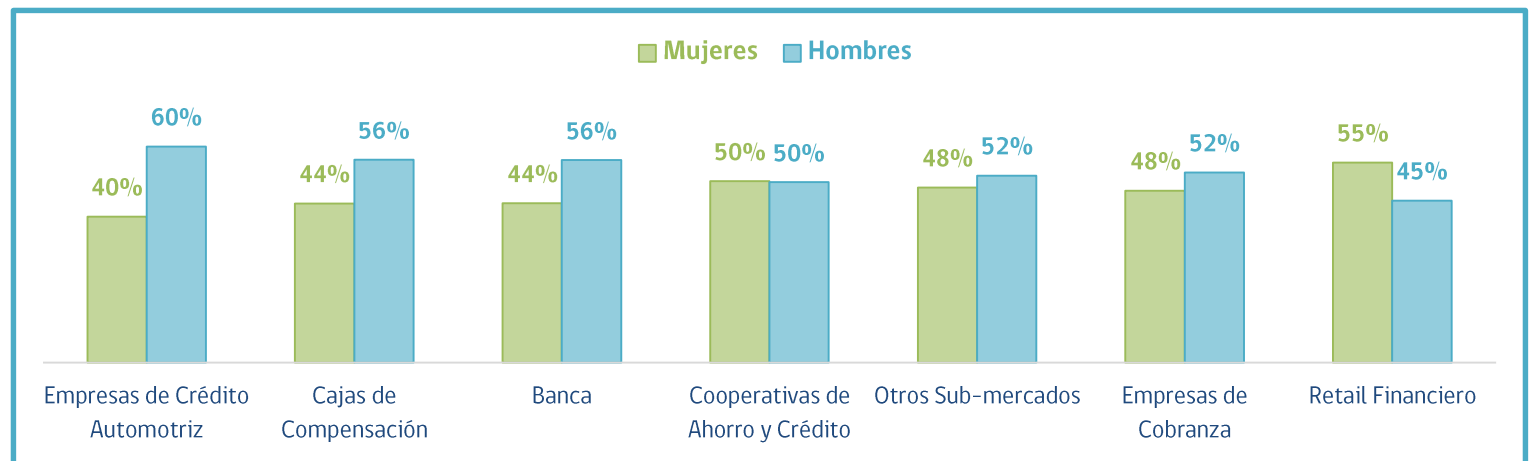


PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR SUB-MERCADOS FINANCIEROS

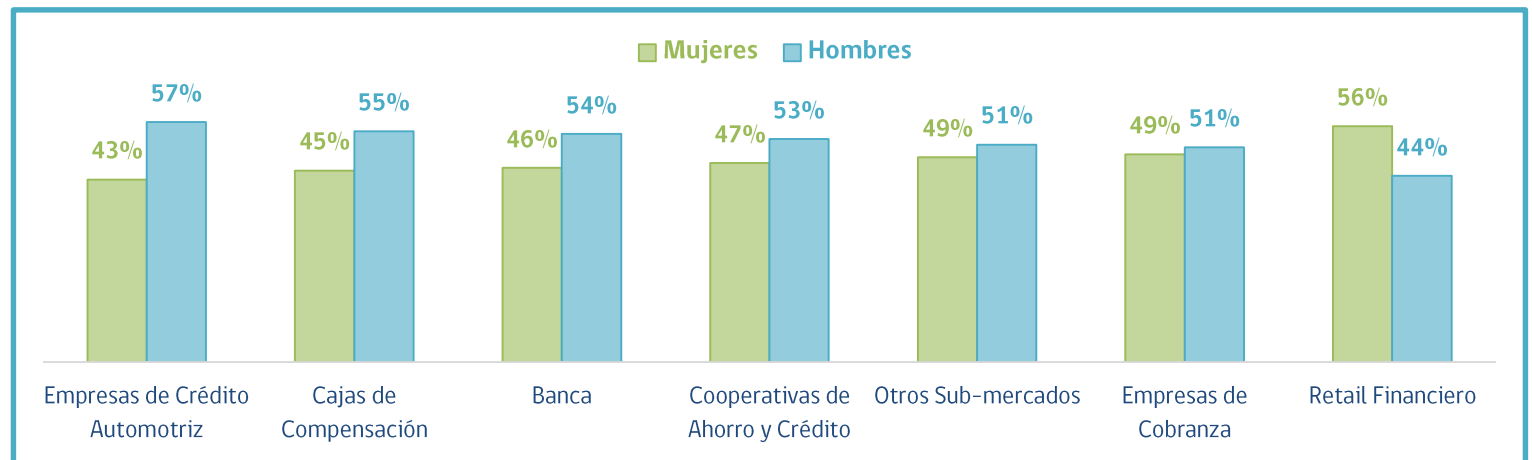
SUB-MERCADO FINANCIERO	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
Retail Financiero¹	49,02%	49,63%	0,614
Banca	36,52%	36,52%	0,002
Cajas de Compensación	5,60%	4,75%	-0,851
Empresas de Cobranza	3,39%	3,48%	0,086
Empresas de Crédito Automotriz	2,29%	2,37%	0,080
Cooperativas de Ahorro y Crédito	1,92%	2,06%	0,136
Otros Sub-mercados	1,25%	1,18%	-0,067
Total	100%	100%	-----

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS EN SUB-MERCADOS FINANCIEROS POR SEXO

**AÑO
2017**



**AÑO
2018**



RECLAMOS EN EL RETAIL FINANCIERO: CAUSALES DE RECLAMOS

CAUSALES DE RECLAMOS	NÚMERO DE RECLAMOS ⁵			PARTICIPACIÓN		
	2017	2018	VARIACIÓN (porcentual)	2017	2018	DIFERENCIA
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	4.952	5.286	↑ 6,7%	17,7%	18,5%	0,8
COBROS POR SEGUROS Y OTROS PRODUCTOS NO CONTRATADOS	4.184	4.356	↑ 4,1%	15,0%	15,3%	0,3
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS + DUPLICIDAD DE COBROS	4.978	4.287	↓ -13,9%	17,8%	15,0%	-2,8
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN: CLONACIÓN + SUPLANTACIÓN	2.462	2.736	↑ 11,1%	8,8%	9,6%	0,8
COBROS EXCESIVOS	2.101	2.090	↓ -0,5%	7,5%	7,3%	-0,2
OTRAS CAUSALES*	9.223	9.799	↑ 6,2%	33,1%	34,3%	1,3
TOTAL	27.900	28.554	↑ 2,3%	100%	100%	-----

* La agrupación "Otras Causales" contiene las siguientes categorías (participación-año 2018): "Negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato" (1,6%), "incumplimiento de promociones y ofertas" (1,5%), "publicado con deuda impaga" (1,5%), entre otras.

RECLAMOS EN EL RETAIL FINANCIERO: CAUSALES DE RECLAMOS POR SEXO

CAUSALES DE RECLAMOS	PARTICIPACIÓN POR SEXO			
	AÑO 2017		AÑO 2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	57%	43%	60%	40%
COBROS POR SEGUROS Y OTROS PRODUCTOS NO CONTRATADOS	55%	45%	57%	43%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS + DUPLICIDAD DE COBROS	56%	44%	58%	42%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN: CLONACIÓN + SUPLANTACIÓN	55%	45%	55%	45%
COBROS EXCESIVOS	54%	46%	58%	42%
OTRAS CAUSALES	54%	46%	52%	48%
TOTAL	55%	45%	56%	44%



CONCLUSIONES GENERALES



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



CONCLUSIONES: RANKING

- Para el año 2018, los proveedores con mejor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos fueron **Fashions Park** (1,2), **Salcobrand/Preunic** (2,7), y **Tricot** (2,8).
 - En el caso de **Fashions Park**, su posición se encuentra fuertemente influenciada por su **Tasa de Reclamos**, y no por su **Tasa de Respuesta Desfavorable**. En otras palabras, es el relativamente bajo nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda, y no el porcentaje de respuestas desfavorables, lo que permite que **Fashions Park** se posicione con el mejor comportamiento.
 - Por otro lado, la posición de **Salcobrand** se encuentra influenciada por **ambas tasas**, lo que indica que el buen comportamiento del proveedor está explicado por el relativamente bajo nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda y también por el relativamente bajo porcentaje de respuestas desfavorables.
- En el otro extremo, se encuentra **Líder** (21,1), **La Polar** (20,9), y **Abcdin/Dijón** (18,9).
 - En el caso de **Líder**, su posición está influenciada por **ambas tasas**. Esto es, el relativamente alto nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda, y también el relativamente alto porcentaje de sus respuestas desfavorables, posicionan a **Líder** en el último lugar del ranking.
 - Por otro lado, la posición de **La Polar** se encuentra fuertemente influenciada por su **Tasa de Reclamos**, lo que indica que el comportamiento del proveedor está explicado por el relativamente alto nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda.

CONCLUSIONES:

PANORAMA FINANCIERO NACIONAL

- Durante el año 2018, **el SERNAC recibió 57.529 reclamos** en contra de proveedores del **mercado financiero**, correspondientes al **18% de los reclamos totales** recibidos por el **SERNAC**, y que lo posicionan como el **mercado más reclamado**.
- Los reclamos del **mercado financiero** aumentaron en un **1,1%** entre el año 2017 y 2018.
- Los sub-mercados financieros **Retail Financiero (49,63%)** y **Banca (35,52%)**, concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.
- Las tres causales más reclamadas fueron (**participación**):
 - Cobranza extrajudicial (**18,5%**)
 - Cobros por seguros y otros productos no contratados (**15,3%**)
 - No reversa cobros mal efectuados + Duplicidad de cobros (**15%**)
- La causal con mayor aumento porcentual entre el año 2017 y 2018 es “Consumidor no reconoce transacción: clonación + suplantación” (**11,1%**).

CONCLUSIONES: ANÁLISIS POR SEXO

- Entre los años 2010 y 2018, la **participación por sexo** en los reclamos del **mercado financiero** tiende a ser similar, con una clara **excepción** para el año **2011**.
- Durante el año **2011**, la participación de las **mujeres** en los reclamos del **mercado financiero** alcanzó el **62%**, fenómeno que se explica principalmente por los reclamos asociados al proveedor **La Polar**.
- El **sub-mercado con mayor participación** de reclamos por parte de las **mujeres** corresponde al **Retail Financiero**. Para el año **2017**, su participación alcanzó el **55%**, mientras que en el año **2018**, la cifra llegó al **56%**.
- Por otro lado, los **hombres** registran su **mayor participación** de reclamos en el **sub-mercado** de **Empresas de Crédito Automotriz**. En el año **2017**, su participación se situó en **60%**, mientras que en el año **2018**, la cifra llegó al **57%**.
- Al observar las **principales causales** de los reclamos en el **Retail Financiero**, destaca "**Cobranza extrajudicial**", en donde la participación de las **mujeres** llega al **60%** en el año **2018**.



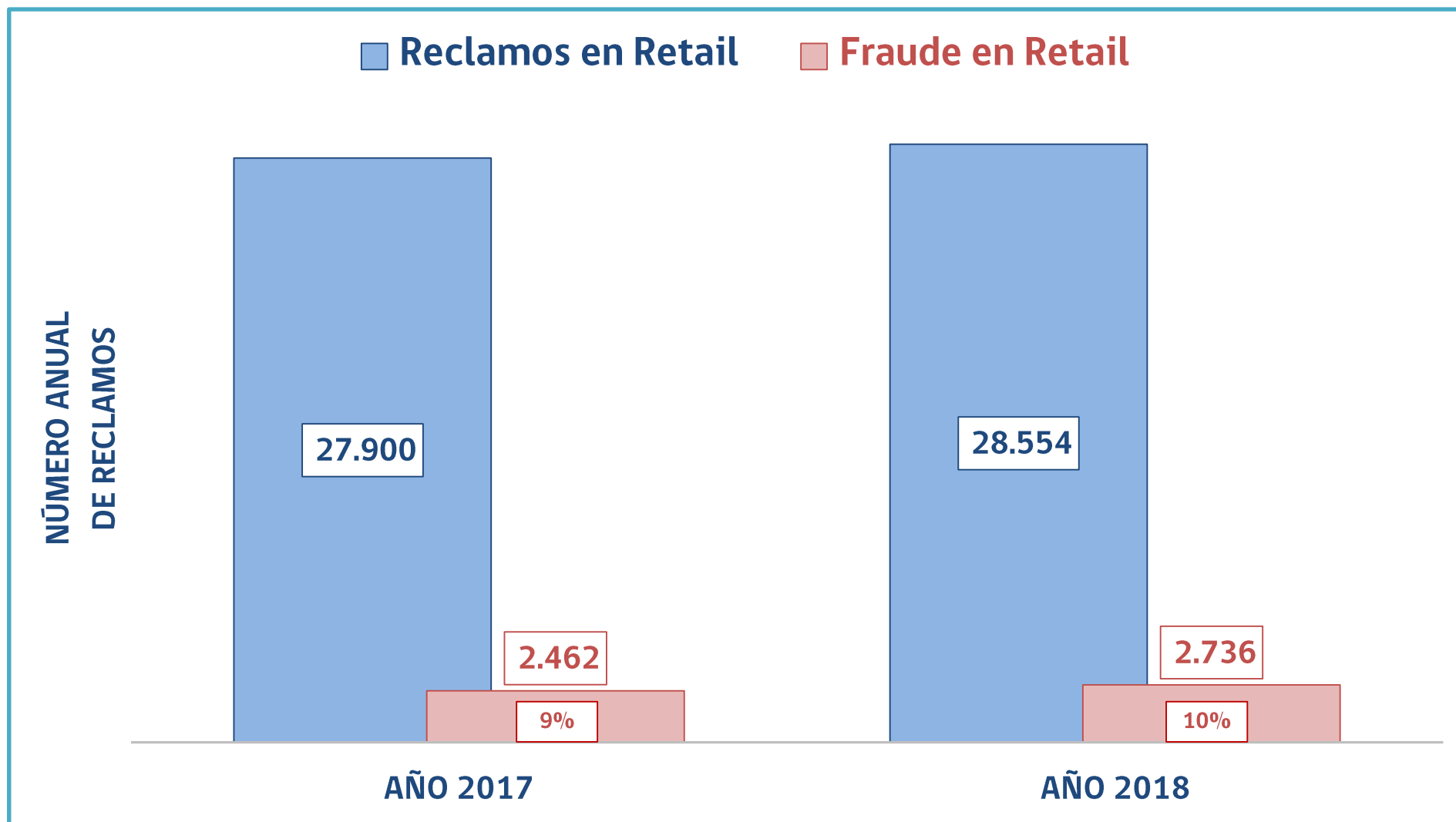
ANEXO: RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL



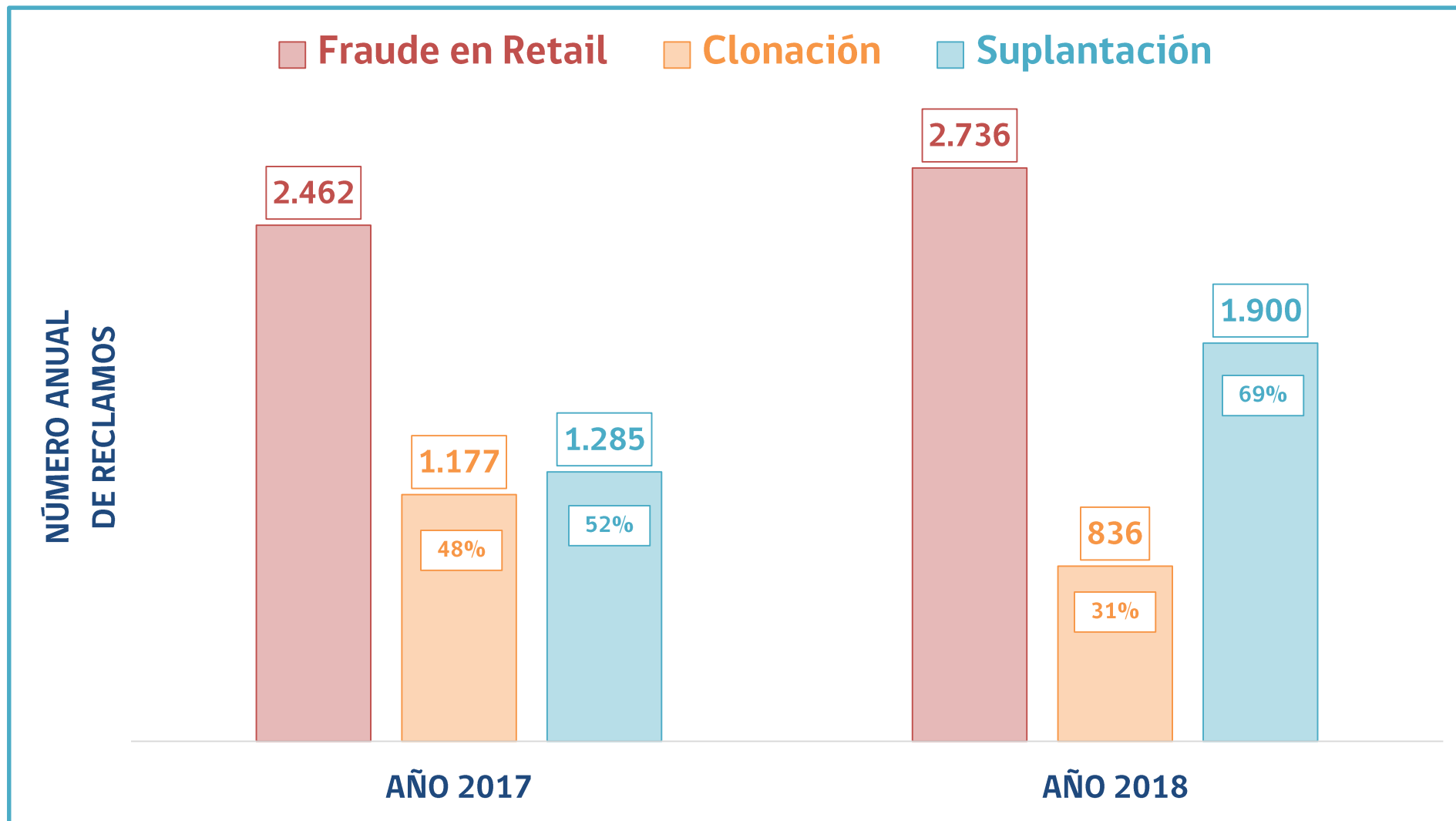
CHILE LO
HACEMOS
TODOS



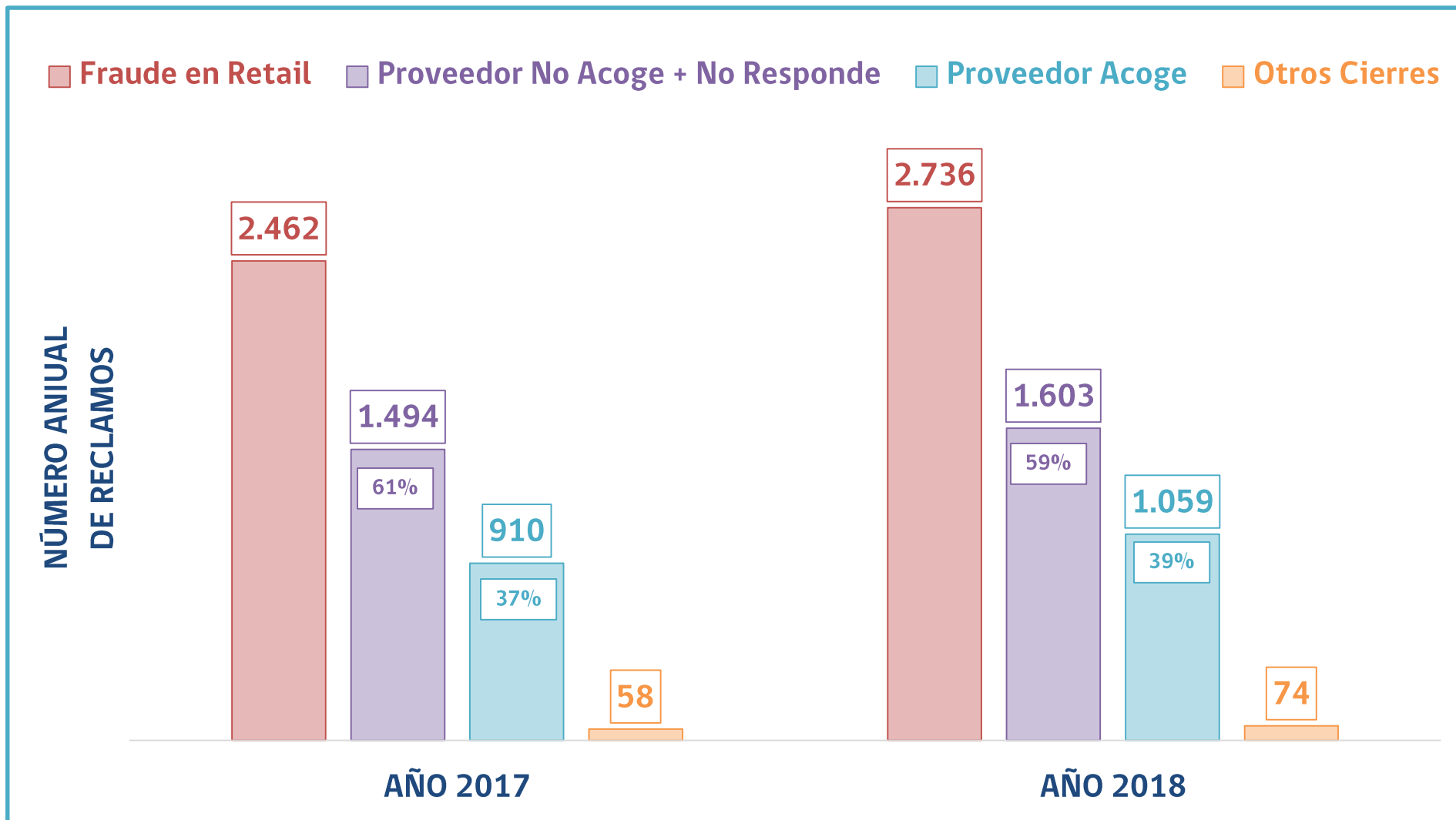
RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: PANORAMA GENERAL



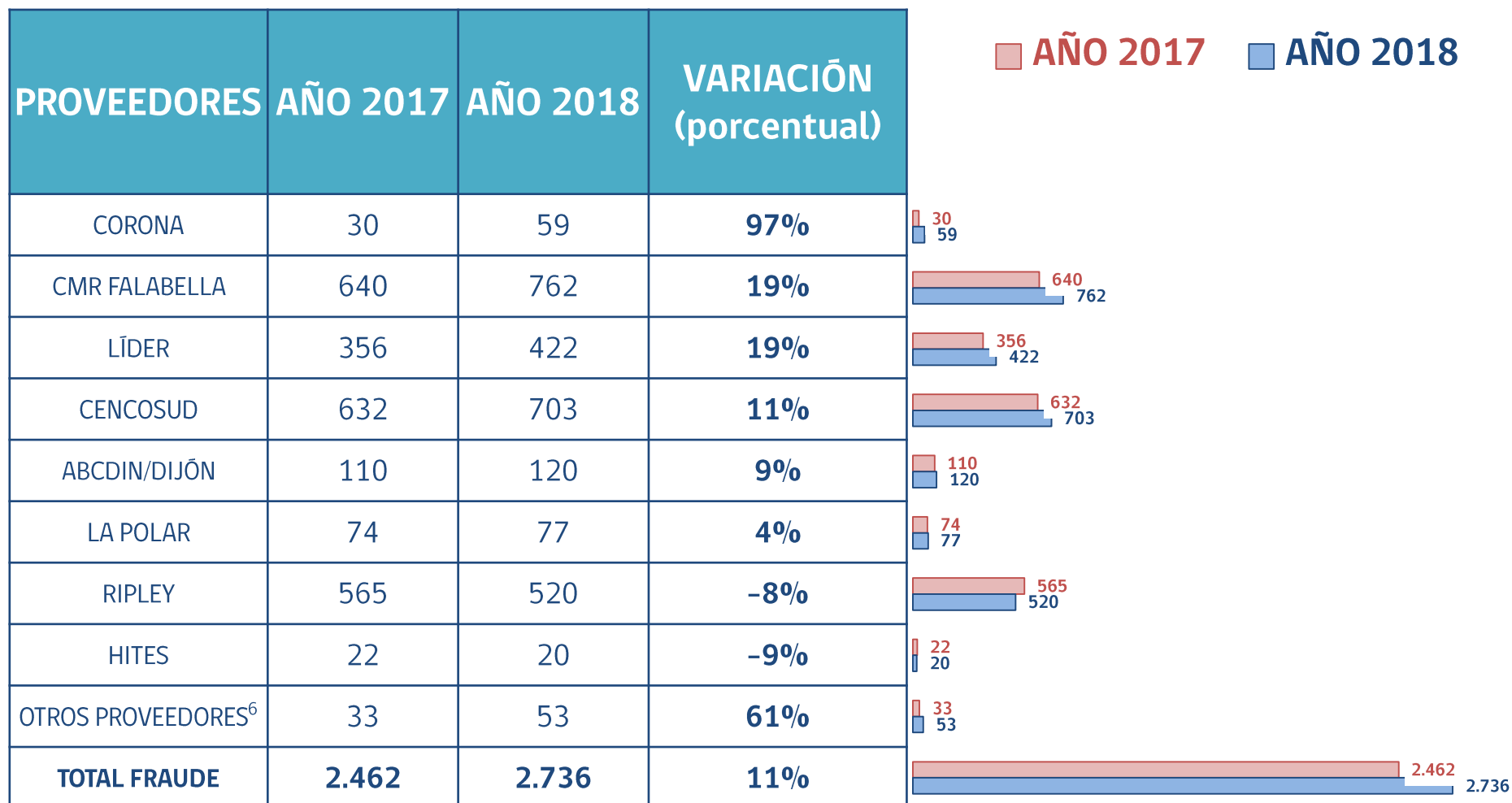
RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: TEMÁTICAS



RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: CIERRES



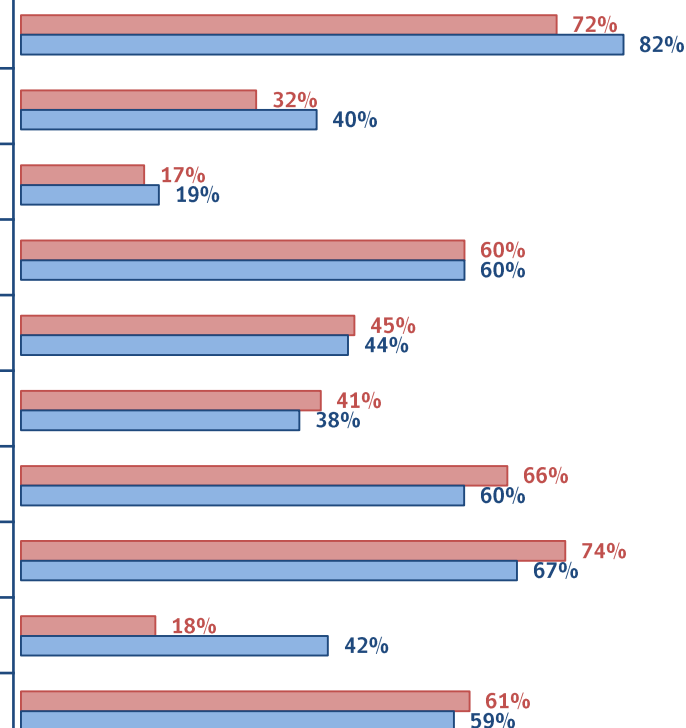
RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: PROVEEDORES



RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: PORCENTAJE DE RESPUESTAS DESFAVORABLES

PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
LÍDER	72%	82%	9
HITES	32%	40%	8
CORONA	17%	19%	2
ABCDIN/DIJÓN	60%	60%	0
CENCOSUD	45%	44%	-1
LA POLAR	41%	38%	-3
CMR FALABELLA	66%	60%	-6
RIPLEY	74%	67%	-7
OTROS PROVEEDORES ⁶	18%	42%	23
TOTAL FRAUDE	61%	59%	-2

■ AÑO 2017 ■ AÑO 2018



RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: NÚMERO DE RESPUESTAS DESFAVORABLES

PROVEEDORES	RESPUESTAS DESFAVORABLES EN FRAUDE - 2018	Nº DE TARJETAS*	NRDF**
CRUZ VERDE	2	215.479	1
HITES	8	581.742	1
UNIMARC	2	106.646	2
CORONA	11	313.496	4
TRICOT	18	505.813	4
LA POLAR	29	401.188	7
ABCDIN	72	463.511	16
CMR FALABELLA	457	2.610.754	18
CENCOSUD	311	1.581.085	20
RIPLEY	349	1.338.927	26
LÍDER	344	802.058	43
TOTAL	1.603	8.920.699	18

* El número de tarjetas corresponde al número de tarjetas de crédito de titulares a diciembre de 2018, que se encontraban vigentes y que registraban deuda.

**Corresponde al número anual de respuestas desfavorables en fraude por cada 100.000 tarjetas titulares vigentes con deuda (año 2018).

RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: CONCLUSIONES

- Los reclamos de **Fraude aumentaron** un **11,1%** entre el año 2017 y 2018.
- Al observar la participación por Tipo de Fraude, durante el **año 2017** destaca **Suplantación** con un **52%** de los reclamos, mientras que para el **año 2018** su participación alcanza un **68%**.
- Al observar el comportamiento por Tipo de Fraude, se advierte que los reclamos por **Suplantación aumentaron** en un **48%** entre el año 2017 y 2018.
- De total de reclamos de Fraude ingresados durante el año 2017, el **61%** tienen **respuesta desfavorable** para los consumidores, mientras que la cifra llega al **59%** para el año 2018.
- A nivel de proveedores, **CMR FALABELLA, CENCOSUD, y RIPLEY** concentran aproximadamente **7 de cada 10** reclamos de Fraude del Retail en el año 2017 y 2018.

RECLAMOS DE FRAUDE EN EL RETAIL: CONCLUSIONES

- Al analizar la variación de reclamos de Fraude, se observa que **CORONA** aumentó en un **97%** sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- Por otro lado, **LÍDER** registró el **mayor aumento** en el **porcentaje de respuestas desfavorables**, pasando de un **72%** a un **82%** entre el año 2017 y 2018.
- Durante el año 2018, aproximadamente **8 de cada 10 reclamos** de Fraude de **LÍDER** tuvieron **respuesta desfavorable** para los consumidores. Esta cifra llega a aproximadamente **7 de cada 10 reclamos** en el caso de **RIPLEY**, y a **6 de cada 10 reclamos** en el caso de **CMR FALABELLA** y **ABCDIN/DIJÓN**.
- Para el año 2018, **LÍDER** presenta el **mayor número** anual de **respuestas desfavorables** por cada 100.000 tarjetas.

NOTAS METODOLÓGICAS

1. El Retail Financiero corresponde a aquellos proveedores del Retail, que comercializan medios de pago u otros productos financieros, relacionados a su propia marca. Por otro lado, la metodología utilizada en la construcción de este Ranking es similar a la utilizada para el Sub-mercado Bancario, salvo en la utilización del número de tarjetas y la inclusión de los reclamos asociados a productos financieros.
2. En la construcción de la Tasa de Reclamos, “el número de tarjetas con deuda” corresponde al número de tarjetas de crédito de titulares, que se encuentran vigentes y que registran deuda. Esta cifra se obtuvo de cada proveedor de acuerdo a lo indicado como respuesta a un Requerimiento de Información solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor.
3. La Tasa de Reclamos, la Tasa de Respuesta Desfavorable, y el Ranking, incluyen sólo instituciones que presentan más de 50 reclamos anuales en el año 2017 y 2018. Por otro lado, consideran sólo aquellos reclamos con cierres de “proveedor acoge”, “proveedor no acoge”, y “proveedor no responde”, y además, se limitan a productos financieros (se excluyen los reclamos asociados al producto estacionamiento).
4. Los reclamos desfavorables son aquellos clasificados con el tipo de cierre de “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”. Los reclamos clasificados como “proveedor no acoge”, corresponden a aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia de Sernac como intermediario. Por otro lado, los reclamos clasificados como “proveedor no responde”, corresponden a aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta en los plazos establecidos. Finalmente, otros tipos de cierre corresponden a “proveedor acoge”, “proveedor informa caso no procede”, “derivado”, y “antecedentes insuficientes para tramitar”.
5. La sección Panorama Financiero Nacional no excluye reclamos por tipo de producto ni tipo de cierre, y tampoco excluye instituciones por el número de deudores que poseen. Por lo tanto, las cifras que registra en esta sección el Mercado Financiero, y en particular, el Retail Financiero, no son directamente comparables a las utilizadas en la sección Cálculo de Tasas.
6. La agrupación “Otros Proveedores” contiene proveedores que poseen menos de 20 reclamos anuales en la temática analizada, y corresponden a las siguientes instituciones: Cruz Verde, Unimarc, Fashions Park, Tricot, y Salcobrand/Preunic.
7. La agrupación de proveedores en diferentes colores corresponde a su pertenencia a los siguientes rangos: Rango I [1,2 ; 6,175[, Rango II [6,175 ; 11,15[, Rango III [11,15 ; 16,125[, Rango IV [16,125 ; 21,1].



SERNAC

Fiscalización - Protección - Educación - Participación