

Ranking del Mercado Financiero

Sub-mercado Cajas de Compensación Segundo semestre 2015 – Segundo semestre 2014

**Julio, 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 respuesta 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 el 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.

1.2 Objetivo General

El objetivo del ranking de reclamos del mercado financiero es medir y clasificar el comportamiento de las instituciones en función de los reclamos presentados por los consumidores ante el Sernac.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado financiero de Cajas de Compensación.

1.3 Objetivos específicos del estudio

- Identificar el número de reclamos financieros en contra de las Cajas de Compensación.
- Describir el comportamiento de estos proveedores financieros ante los reclamos de los consumidores.
- Identificar las causales más frecuentes de reclamos financieros de los consumidores contra las Cajas de Compensación.
- Entregar información al consumidor para orientar sus decisiones de endeudamiento.

2. Resumen

2.1 Principales Resultados:

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

- En general, los reclamos vinculados al mercado financiero concentraron el 18% del total de los reclamos que llegaron a Sernac en el período. A su vez, el sub-mercado de Cajas de Compensación representó el 7% de los reclamos financieros, siendo el tercer sub-mercado financiero más reclamado, después de las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail y los proveedores bancarios.
- Las regiones que exhibieron las mayores tasas de reclamos contra las Cajas de Compensación (número de reclamos por cada 1.000 habitantes de 18 años y más) fueron: Coquimbo (0,23), Antofagasta (0,22) y Tarapacá (0,19).
- De acuerdo al sexo, la mayor parte de los reclamos financieros contra las Cajas de Compensación fueron efectuados por los hombres: 56% del total versus 44% de las mujeres.
- Las principales motivaciones de reclamos contra las Cajas de Compensación fueron: No reversar cargos mal efectuados (18,8%), duplicidad de cobros (8,8%), no reconoce deuda (7,3%), cobro excesivo tasa de interés (6,4%) y cobros por productos o servicios no contratados (5,2%).
- La Tasa de Reclamos (TR) más baja la obtuvo Los Andes (5,18). En tanto, la tasa más alta la registró Los Héroes (12,64).
- La menor Tasa de Respuesta Desfavorable se observó en la Caja 18 de Septiembre (29,7%), mientras que la mayor se estimó para Los Héroes (61,8%).
- De acuerdo a la tasa final de reclamos, la jerarquización de las Cajas de Compensación sería la siguiente, ordenándolas de menor a mayor: 18 de Septiembre (2,06), Los Andes (2,34), Gabriela Mistral (3,44), La Araucana (3,62) y Los Héroes (7,81).

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.
- Al Sernac llegan reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la banca, el retail financiero y las cajas de compensación.
- Actualmente existen 5 cajas de compensación en el país: Gabriela Mistral, La Araucana, Los Andes, Los Héroes y 18 de Septiembre. Estas entidades tuvieron durante el 2015 un promedio mensual de 5.332.437 afiliados trabajadores y 1.453.362 afiliados pensionados (SUSESOS).
- Entre los servicios financieros que ofrecen las Cajas de Compensación están los créditos sociales e hipotecarios. Durante el 2015, las Cajas entregaron 2.261.527 créditos de consumo o el equivalente en dinero a \$1.392.679.000.000 y 141 créditos hipotecarios equivalentes a \$3.276.000.000 (SUSESOS).
- De acuerdo a la Encuesta Financiera de Hogares realizada por el Banco Central de Chile entre julio de 2014 y febrero de 2015, alrededor del 3% de los hogares chilenos tiene deudas de consumo solo en Cajas de Compensación, otro 4% en Casas Comerciales, Cajas y Cooperativas, un 3% en Bancos, Casas Comerciales, Cajas y Cooperativas y un 1% en Bancos, Cajas y Cooperativas.

3.1 Alcances metodológicos

En el volumen general (lamina N°8 a N°17) de reclamos ingresados en Sernac contra las Cajas de Compensación considerados para la construcción del ranking de reclamos, están incluidos los siguientes productos financieros:

Productos	Reclamos 2do semestre 2014	Reclamos 2do semestre 2015
Crédito de consumo	1.887	1.381
Cobranza extrajudicial	143	196
Otros seguros de vida	91	56
Crédito hipotecario	17	7
Crédito educacional Corfo	15	3
Cuentas de ahorro	0	3
Seguro de cesantía y/o incapacidad laboral	0	3
Crédito atomotriz	10	1
Crédito educacional aval del estado	3	1
Seguros de vida	0	1
Universo Ranking	2.166	1.652

No se consideraran los reclamos contra las Cajas de Compensación relacionados a los siguientes productos no financieros: Afiliación/Desafiliación, Beneficios, Licencias Medicas y Turismo.

Por otro lado, para la construcción tanto de la Tasa de Reclamos (TR) como de la Tasa de Respuesta desfavorable (TRD) se tomaron en cuenta solamente los reclamos relacionados a deuda de las Cajas de Compensación, esto debido a que el denominador utilizado en la construcción de la Tasa de Reclamos considera el número de afiliados con deuda de cada Cajas de Compensación (desde lamina N°18 a N°29).

3.1 Alcances metodológicos

Los productos de deuda considerados son los siguientes:

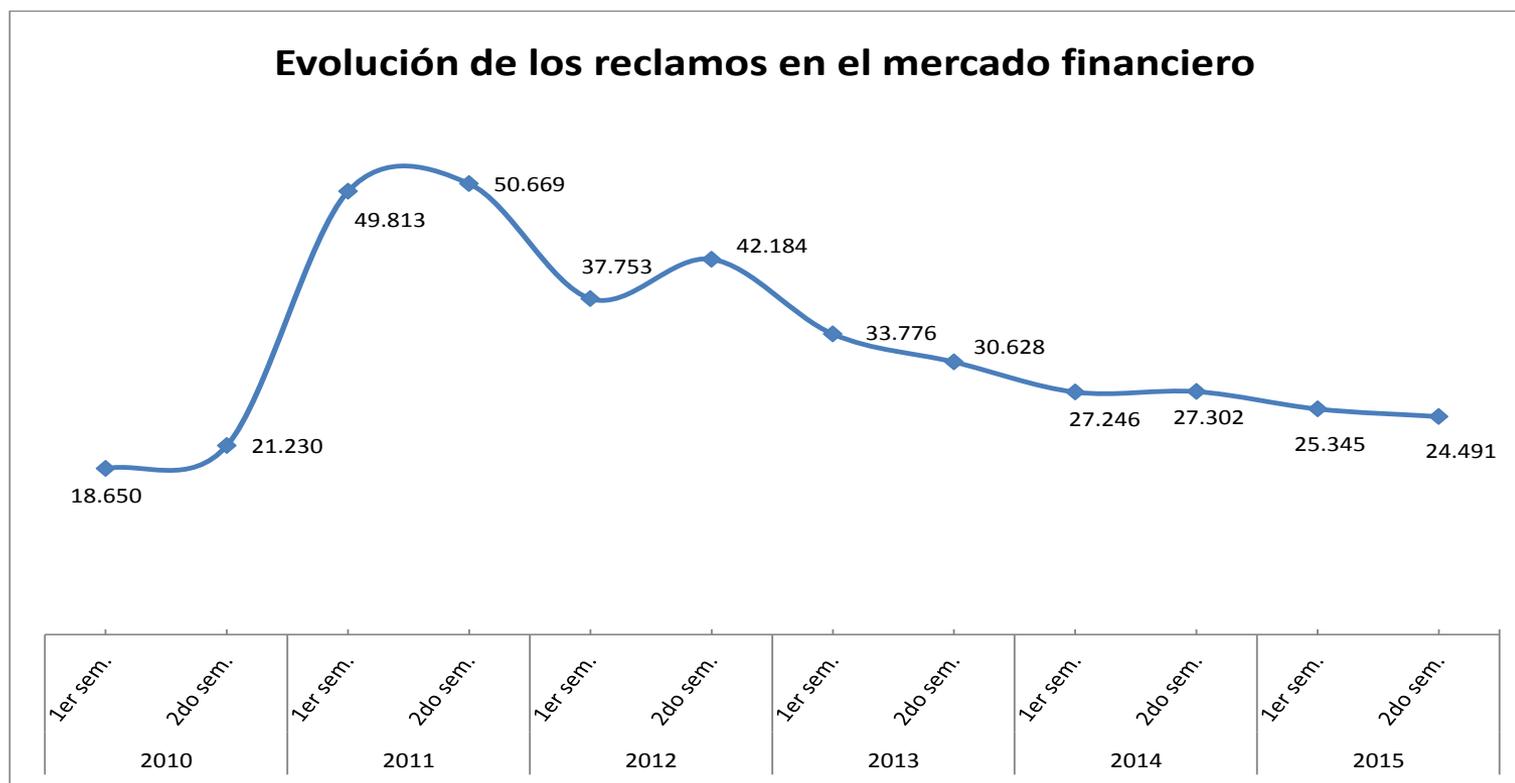
Productos	Reclamos 2do semestre 2014	Reclamos 2do semestre 2015
Crédito de consumo	1.887	1.381
Cobranza extrajudicial	143	196
Crédito hipotecario	17	7
Crédito educacional Corfo	15	3
Crédito atomotriz	10	1
Crédito educacional aval del estado	3	1
Universo Tasa de Reclamos	2.075	1.589

Por ultimo en la Tasa de Respuesta Desfavorable se incluyen solamente los cierre de los reclamos asociados a deuda clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde, los que se detallan a continuación:

Causal de Cierre (productos de deuda)	Reclamos 2do semestre 2014	Reclamos 2do semestre 2015
Proveedor Acoge	907	763
Proveedor no Acoge	1.019	698
Proveedor no Responde	49	60
Universo Tasa Respuesta Desfavorable	1.975	1.521
Proveedor Informa caso no procede	57	42
Derivado	43	26
Universo productos de deuda	2.075	1.589

Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.

3.1 Evolución de los reclamos

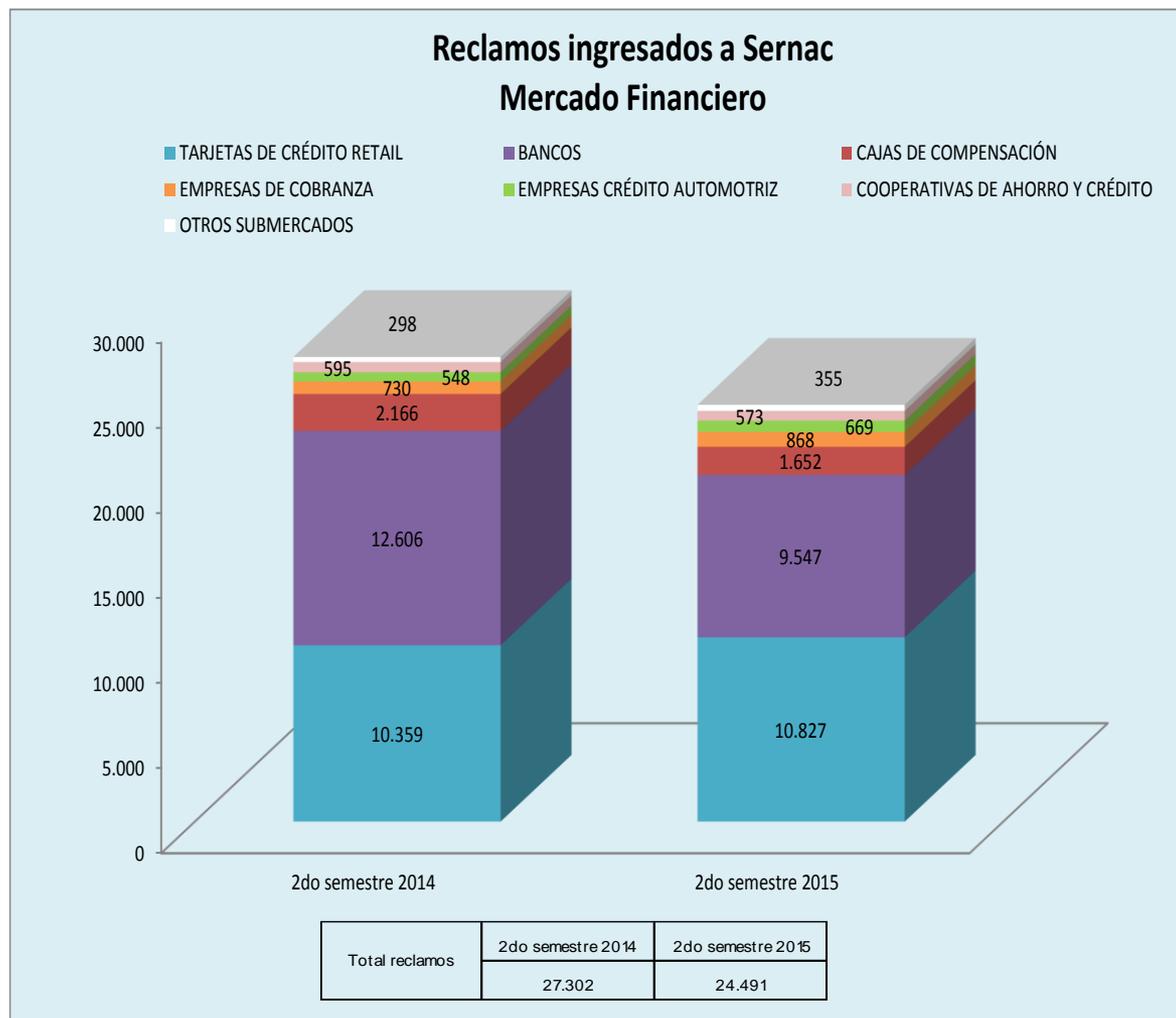


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

De acuerdo a los registros del Sernac, el punto más alto 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 a 24.491 durante el segundo semestre del año 2015.

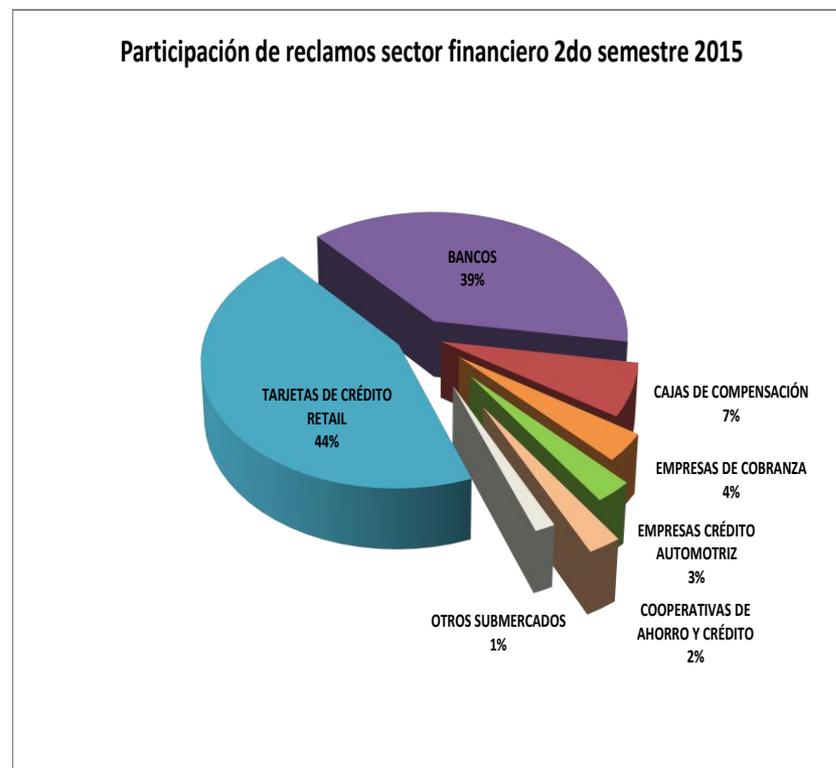
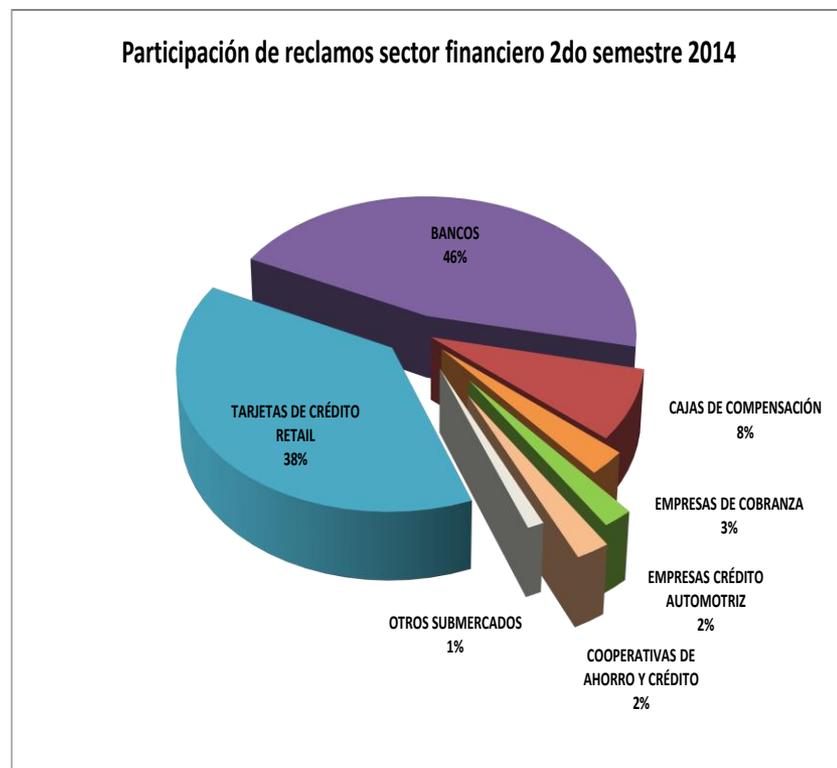
3.2 Reclamos por sub-mercados financieros

Entre el segundo semestre de 2014 y el segundo semestre de 2015, la cantidad de reclamos en contra del mercado financiero disminuyó. Lo anterior ya que en los sub-mercados bancario y de cajas de compensación, se produjeron bajas en torno al 24%. En cambio, en los sub-mercados de las tarjetas de crédito relacionadas al retail, empresas de cobranza, empresas de crédito automotriz y otros sub-mercados, el número de reclamos aumentó.



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

3.3 Participación de reclamos en el Mercado Financiero



Fuente: Base de datos, SERNAC 2016.

Tanto en el segundo semestre de 2014 como en el segundo semestre de 2015, las Cajas de Compensación se posicionaron como el tercer submercado financiero más reclamado. En tales períodos concentraron el 8% y el 7% de los reclamos, respectivamente.

Consideraciones:

Nº reclamos totales 2do semestre de 2014, 27.302.

Nº reclamos totales 2do semestre de 2015, 24.491.

3.4 Participación de reclamos por sexo en el Mercado Financiero



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Al observar los reclamos por sexo, podemos apreciar que en los semestres analizados, la participación de los reclamos realizados por los hombres, fue mayor que el realizado por las mujeres. En el segundo semestre de 2015, el porcentaje de hombres que reclamaron contra el mercado financiero alcanzó un 53%.

Sub-mercado Cajas de Compensación

4. Volumen de Reclamos

4.1 Volumen de Reclamos por Caja de Compensación



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

La Caja de Compensación que concentró la mayor cantidad de reclamos, tanto en el segundo semestre de 2014 como en el segundo semestre de 2015, fue Los Andes. Por el contrario, la Caja que registró la menor cantidad de reclamos fue Gabriela Mistral.

Cabe destacar que todas las Cajas de Compensación exhibieron una disminución de reclamos el 2do semestre de 2015 respecto del 2do semestre de 2014.

4.2 Distribución de reclamos a nivel regional

REGIÓN	Reclamos contra las Cajas de Compensación por cada 1.000 habitantes (jun-dic 2015)	Reclamos contra las Cajas de Compensación por cada 1.000 habitantes (jun-dic 2014)	Segundo semestre 2015		Segundo semestre 2014	
			Reclamos	%	Reclamos	%
1 TARAPACÁ	0,19	0,31	46	2,8%	72	3,3%
2 ANTOFAGASTA	0,22	0,21	100	6,1%	93	4,3%
3 ATACAMA	0,16	0,37	36	2,2%	82	3,8%
4 COQUIMBO	0,23	0,24	134	8,1%	137	6,3%
5 VALPARAÍSO	0,17	0,22	231	14,0%	302	13,9%
6 DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	0,14	0,19	96	5,8%	126	5,8%
7 DEL MAULE	0,05	0,08	43	2,6%	62	2,9%
8 DEL BÍO BÍO	0,10	0,15	160	9,7%	238	11,0%
9 DE LA ARAUCANÍA	0,05	0,06	36	2,2%	47	2,2%
10 DE LOS LAGOS	0,17	0,20	106	6,4%	125	5,8%
11 AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,17	0,31	13	0,8%	24	1,1%
12 DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	0,13	0,11	16	1,0%	14	0,6%
13 METROPOLITANA DE SANTIAGO	0,10	0,13	579	35,0%	723	33,4%
14 DE LOS RÍOS	0,13	0,26	41	2,5%	80	3,7%
15 ARICA Y PARINACOTA	0,09	0,24	15	0,9%	41	1,9%
Total	0,12	0,16	1.652	100%	2.166	100%

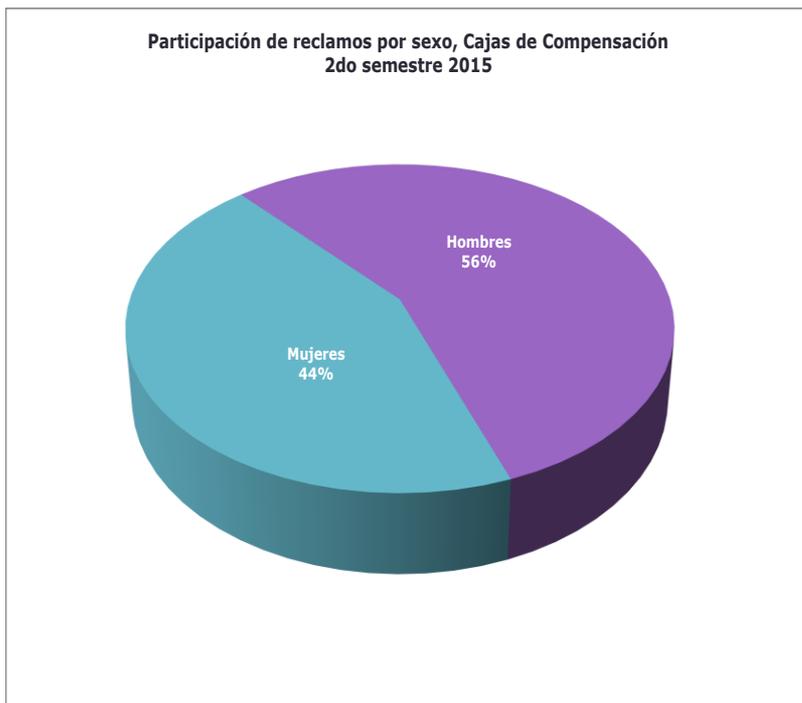
Fuente. Base de datos, SERNAC, 2016.

Al estimar una tasa de reclamos en función del número de habitantes por región, encontramos que las regiones con los mayores índices en el segundo semestre de 2015 fueron: Coquimbo (0,23), Antofagasta (0,22) y Tarapacá (0,19).

Desglosados por región, los mayores volúmenes de reclamos observados en los semestres analizados se registraron en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Bío-Bío.

Nota: Número de reclamos contra las Cajas de Compensación 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.

4.3 Distribución de reclamos a nivel regional, desagregado por sexo



REGIÓN		Segundo semestre 2015	
		Mujeres	Hombres
1	TARAPACÁ	39,13%	60,87%
2	ANTOFAGASTA	37,00%	63,00%
3	ATACAMA	33,33%	66,67%
4	COQUIMBO	43,28%	56,72%
5	VALPARAÍSO	48,05%	51,95%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	43,75%	56,25%
7	DEL MAULE	41,86%	58,14%
8	DEL BÍO BÍO	35,00%	65,00%
9	DE LA ARAUCANÍA	44,44%	55,56%
10	DE LOS LAGOS	40,57%	59,43%
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	46,15%	53,85%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	37,50%	62,50%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	48,88%	51,12%
14	DE LOS RÍOS	39,02%	60,98%
15	ARICA Y PARINACOTA	26,67%	73,33%
Total		43,95%	56,05%

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 Arica y Parinacota y Atacama.

5. Principales motivos de reclamos

Los deudores de las Cajas de Compensación tienen distintas motivaciones para reclamar, entre las principales se registraron las siguientes:

MOTIVOS DE RECLAMOS	PORCENTAJES
COBROS IMPROCEDENTES	52,2%
No reversa cargos mal efectuados	18,8%
Duplicidad de cobros	8,8%
Cobros excesivos tasa de interés	6,4%
Cobros por productos o servicios no contratados	5,2%
Cobro de comisiones excesivos	4,7%
Impugna cobro de intereses	3,6%
Otros	4,7%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	14,1%
No reconoce deuda	7,3%
Otros	6,8%
DIFICULTADES EN LA EJECUCIÓN DEL PRODUCTOS O SERVICIO	9,6%
Dinero no entregado parcial o total	2,9%
Otros	6,7%
INFORMACIÓN	7,1%
No informa monto total a pagar	2,8%
Otros	4,3%
REPACTACIÓN	5,1%
Cobro de deuda excesiva	3,0%
Otros	2,1%
OTROS MOTIVOS LEGALES	11,9%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Nota: «Otros motivos» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores., entre los que se pueden encontrar “publicación en base de datos, “clausulas abusivas en contratos de adhesión”, etc.

6. Metodología Ranking

El ranking de reclamos del sub-mercado Cajas de Compensación se construye a partir de 2 tasas:

6.1 Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la tasa de reclamos (TR). Ésta, es la cantidad de **reclamos (vinculados a productos de deuda) ingresados contra las Cajas de Compensación** por cada 10.000 afiliados con deuda vigente. Se calcula dividiendo el número de reclamos (asociados a productos de deuda) realizados contra las Cajas de Compensación, por el número de afiliados deudores, multiplicado por 10.000.

6.2 Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

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 no se acogen y no responden, por la suma de los reclamos asociados a productos de deuda acogidos, no acogidos y no respondidos.

6.3 Indicador (Resultado final Ranking sub-mercado Cajas de Compensación).

Con el fin de ordenar a las instituciones bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las empresas ante los reclamos contra las tarjetas de crédito relacionadas al retail, se estimó el producto de la tasa de reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable (TRD) 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 afiliados deudores para cada proveedor.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\textit{Indicador} = (TR * TRD)$$

Tasa de Reclamos (TR)

7. Tasa de Reclamos (TR)

7.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TR_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda realizados contra Cajas de Compensación período}_m}{N^\circ \text{ de afiliados con deuda de Caja de Compensación período}_n} \right] * 10.000$$

m= Segundo semestre 2015 / 2014

n= Stock a diciembre 2015 / 2014.

7.2 Consideraciones

- **Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda**, que presenta una Caja de Compensación por cada 10.000 afiliados deudores.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos registrados contra una Caja de Compensación por el número de afiliados con deuda, 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 afiliados con deuda», dato obtenido a través de consulta a las Cajas de Compensación.

7.3 Tasa de Reclamos (TR) por Caja de Compensación

Cajas de Compensación	N° de reclamos contra Cajas de Compensación			N° de afiliados con deuda			Tasa de Reclamos (TR)		
	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2015	Variación	diciembre 2014	diciembre 2015	Variación	Segundo semestre 2014	Segundo semestre 2015	Variación
LOS ANDES	669	506	-24,4%	943.626	977.450	3,6%	7,09	5,18	-27,0%
LA ARAUCANA	453	414	-8,6%	655.246	606.578	-7,4%	6,91	6,83	-1,3%
18 DE SEPTIEMBRE	169	127	-24,9%	201.681	184.175	-8,7%	8,38	6,90	-17,7%
GABRIELA MISTRAL	147	92	-37,4%	81.017	82.208	1,5%	18,14	11,19	-38,3%
LOS HÉROES	637	450	-29,4%	364.109	356.013	-2,2%	17,49	12,64	-27,7%
TOTAL	2.075	1.589		2.245.679	2.206.424				

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En el segundo semestre de 2014, la mayor tasa de reclamos la registró Gabriela Mistral (18,14), en cambio, la mayor tasa de reclamos en el segundo semestre de 2015, se observó en Los Héroes (12,64). Notar que entre los semestres analizados, todas las Cajas de Compensación disminuyeron sus tasas de reclamos, destacando la de Gabriela Mistral que se redujo en un 38,3%.

7.4 Resultado Tasa Reclamos (TR) en Cajas de Compensación, segundo semestre 2015:

POSICIÓN	CAJA DE COMPENSACIÓN	RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS
1	LOS ANDES	5,18
2	LA ARAUCANA	6,83
3	18 DE SEPTIEMBRE	6,90
4	GABRIELA MISTRAL	11,19
5	LOS HÉROES	12,64

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

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

8. Tasa de Respuesta Desfavorable

8.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

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

m= Segundo semestre 2015 y 2014.

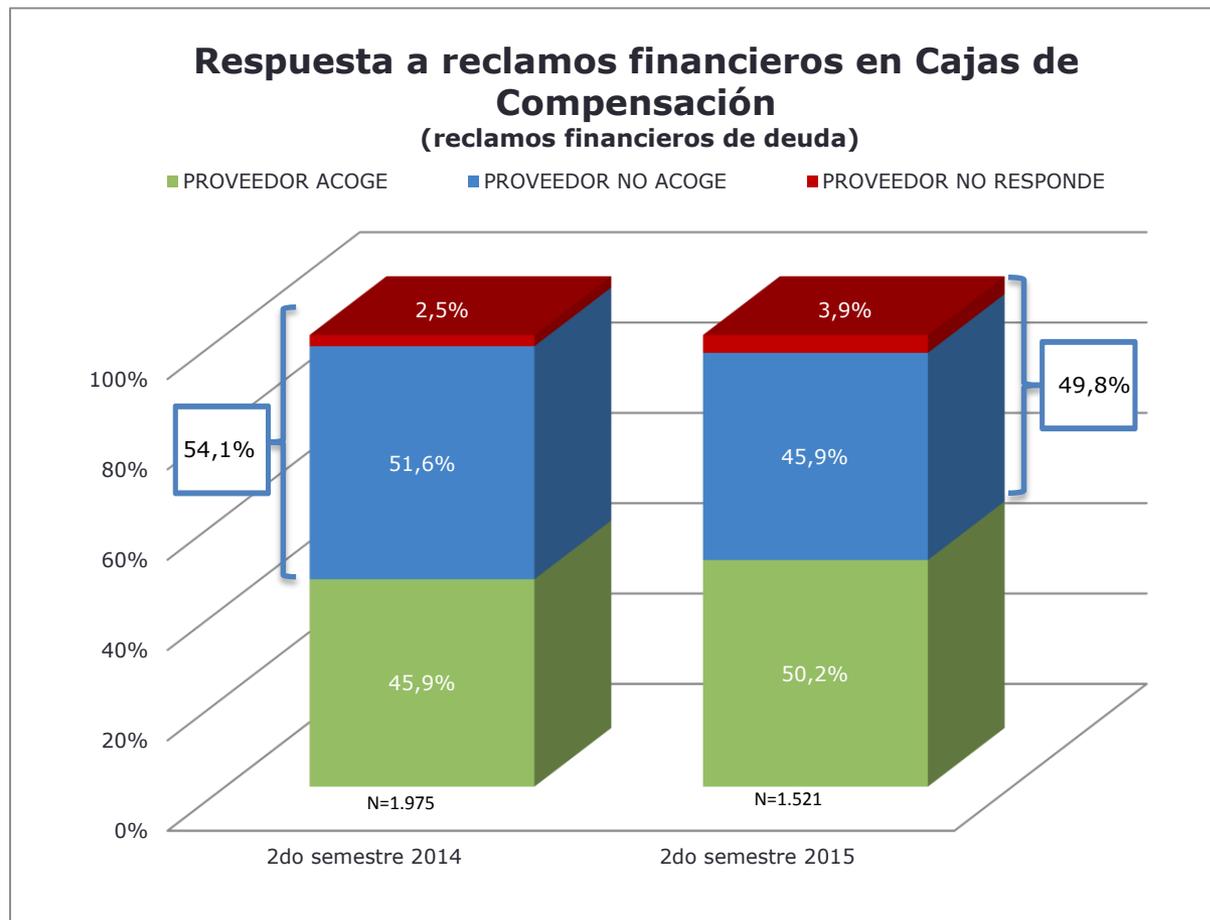
8.2 Consideraciones

- **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 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) que existen contra una Caja de Compensación, 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.

8.3 Tasa de Respuesta Desfavorable contra Cajas de Compensación

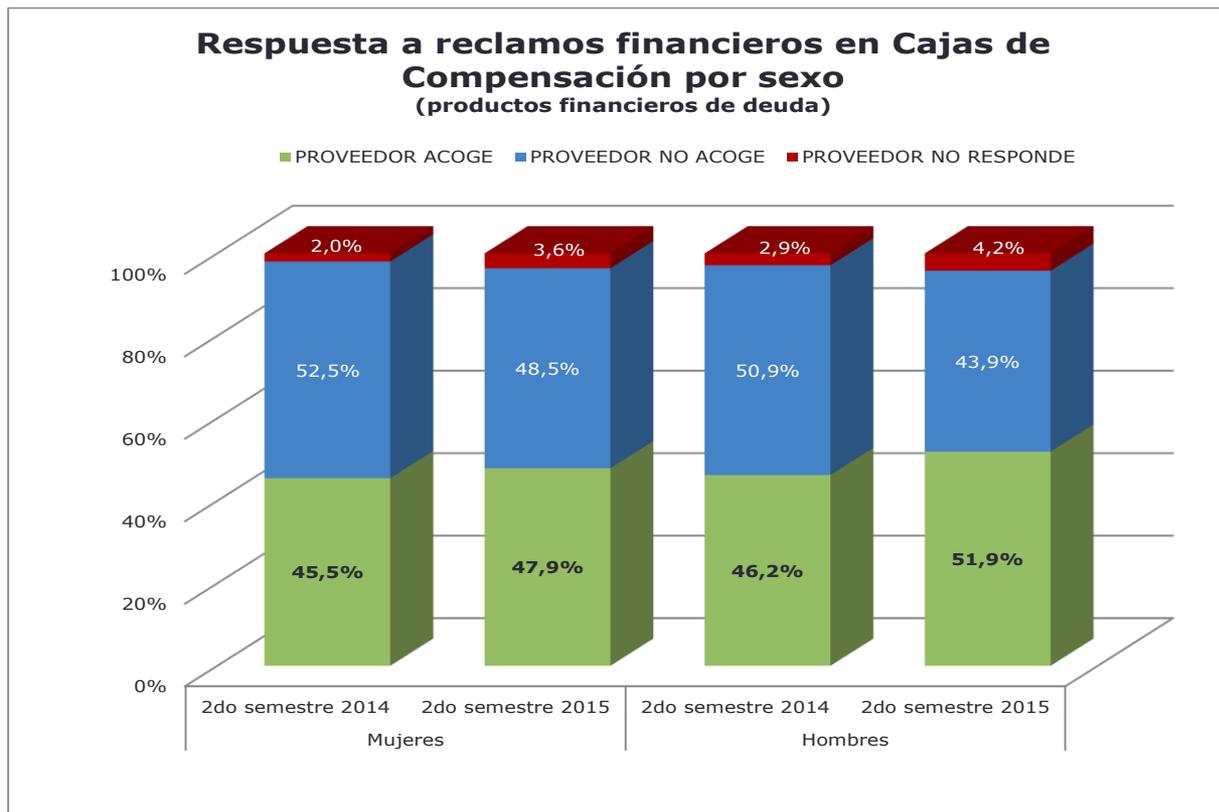
Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a productos de deuda en las Cajas de Compensación, se destaca el aumento de la respuesta "proveedor acoge", de un 45,9%, el segundo semestre de 2014, a un 50,2%, el segundo semestre de 2015.

A su vez, las respuestas clasificadas como "proveedor no acoge" y "proveedor no responde" descendieron desde un 54,1%, el segundo semestre de 2014, hasta un 49,8%, el segundo semestre de 2015.



Fuentes Base de datos, SERNAC, 2016.

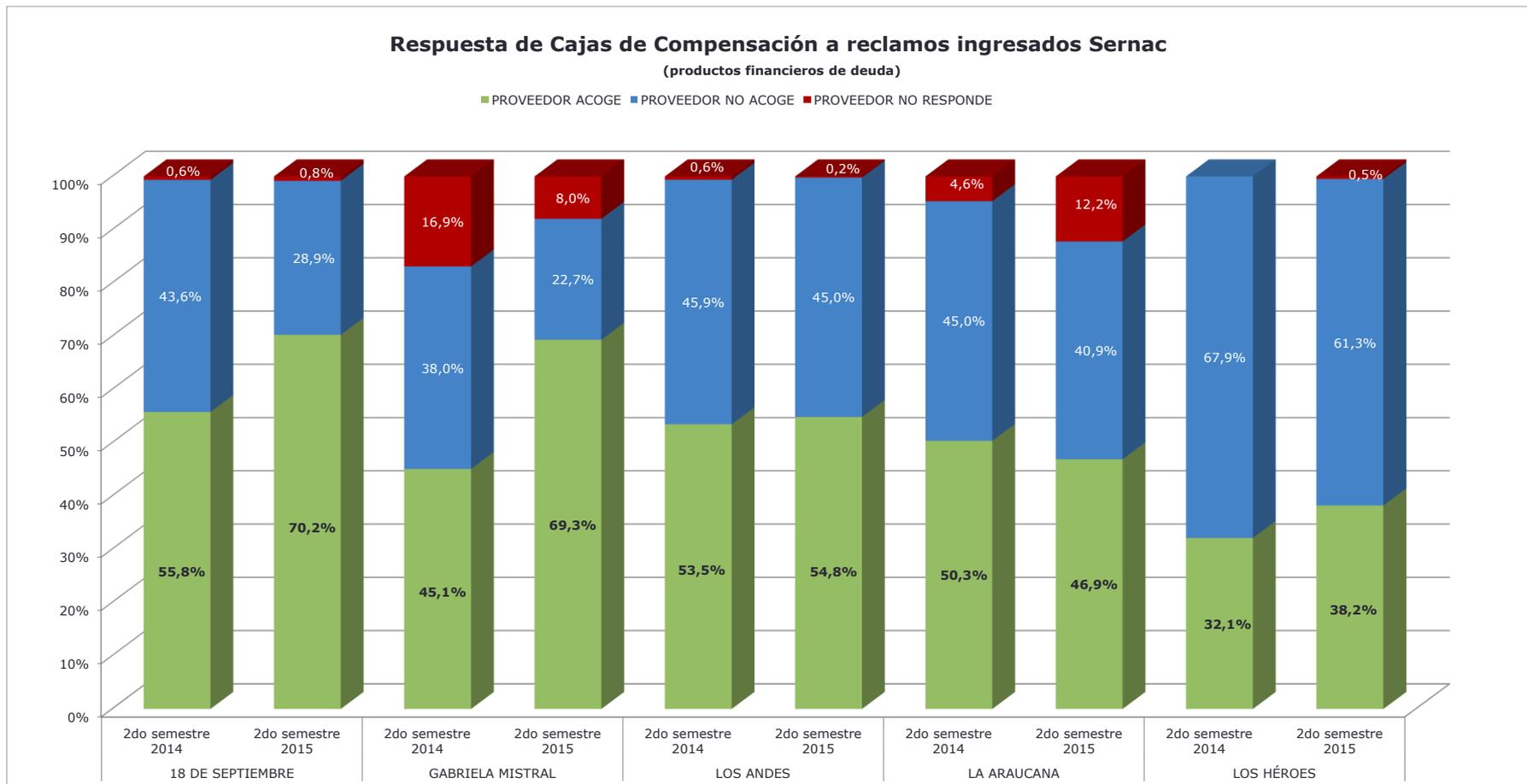
8.4 Tasa de Respuesta Desfavorable por sexo en Cajas de Compensación.



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Al comparar el comportamiento de respuesta a los reclamos por parte de las Cajas de Compensación por sexo, se observó que la mayor parte de los reclamos planteados por las mujeres no fueron acogidos o no respondidos por las Cajas (54,5% en el segundo semestre de 2014 y 52,1% en el segundo semestre de 2015). Situación similar pasó con los hombres durante el segundo semestre de 2014 (53,8%). Sin embargo, en el segundo semestre de 2015 la mayor parte de los reclamos efectuados por los hombres fueron acogidos (51,9%).

8.5 Tasa de Respuesta Desfavorable por Caja de Compensación



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Al observar el comportamiento de respuesta a los reclamos de cada Caja de Compensación, en tres de ellas: Los Andes, La Araucana y Los Héroes, una parte importante de los reclamos planteados por sus afiliados deudores no fueron acogidos o no fueron respondidos. De acuerdo a las estadísticas del segundo semestre de 2015, el “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”, alcanzaron el 45,2% en el caso de Los Andes, el 53,1% en La Araucana y el 61,8% en Los Héroes. Las cajas 18 de Septiembre y Gabriela Mistral acogieron mayoritariamente los reclamos de sus deudores.

8.6 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Cajas de Compensación, segundo semestre 2015:

En el segundo semestre de 2015 las tasas de respuesta desfavorable más altas fueron detectadas en Los Héroes (61,8%) y La Araucana (53,1%). En cambio, los proveedores que mostraron las menores tasas de respuesta desfavorable fueron: 18 de Septiembre (29,8%) y Gabriela Mistral (30,7%).

POSICIÓN	CAJA DE COMPENSACIÓN	TASA RESPUESTA "DESFAVORABLE"
1	18 DE SEPTIEMBRE	29,80%
2	GABRIELA MISTRAL	30,70%
3	LOS ANDES	45,20%
4	LA ARAUCANA	53,10%
5	LOS HÉROES	61,80%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

9. RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN, PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

El resultado final del Ranking de reclamos del sub-mercado Cajas de Compensación, se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (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 afiliados deudores de cada proveedor.

El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.

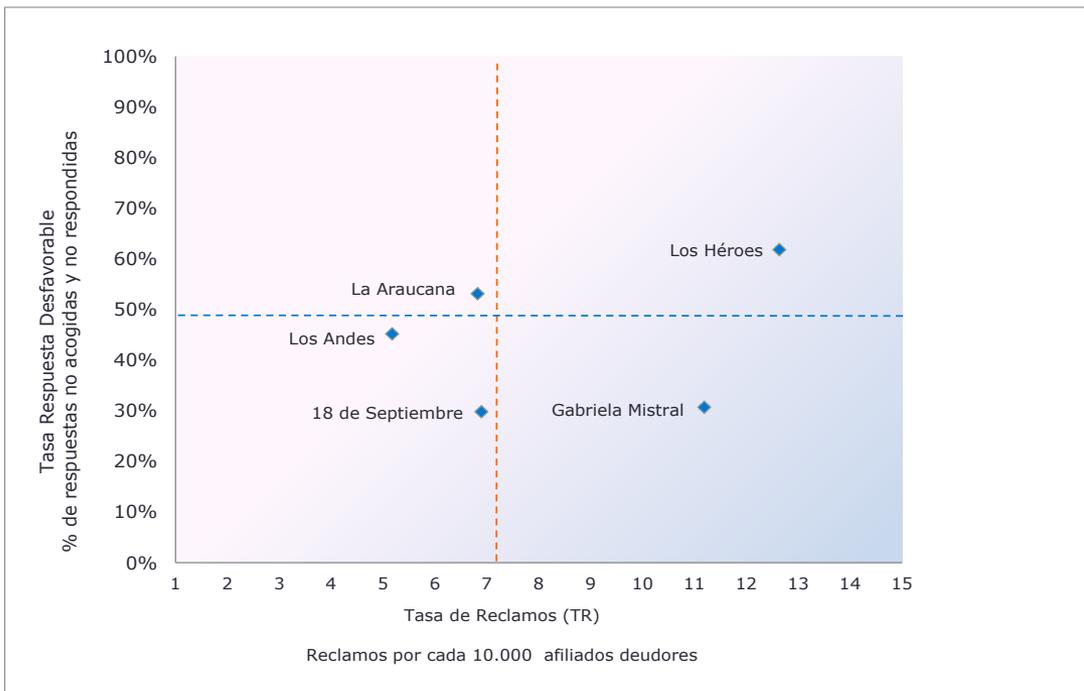
POSICIÓN	CAJA DE COMPENSACIÓN	INDICADOR
1	18 DE SEPTIEMBRE	2,06
2	LOS ANDES	2,34
3	GABRIELA MISTRAL	3,44
4	LA ARAUCANA	3,62
5	LOS HÉROES	7,81

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

10. Relación entre Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) 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 fue de 7,2 reclamos por cada 10.000 afiliados deudores (línea naranja) y la tasa de respuesta desfavorable promedio fue de 49,8% (línea azul).
- El mejor comportamiento para las Cajas de Compensación, estará dado por aquellas que se ubiquen con bajas tasas de reclamos (TR) y de tasa de respuesta desfavorable (TRD).
- 18 de Septiembre y Los Andes mostraron tasas de reclamo y tasa de respuesta desfavorables menores que el promedio de este sub-mercado, lo que las sitúa en el sector inferior izquierdo del gráfico.
- Los Héroes es la caja que tuvo las mayores tasas de reclamo y respuesta desfavorable, ubicándose en el extremo superior derecho del gráfico.



CAJA DE COMPENSACIÓN	TASA DE RECLAMO	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
LOS ANDES	5,18	45,2%
LA ARAUCANA	6,83	53,1%
18 DE SEPTIEMBRE	6,90	29,8%
GABRIELA MISTRAL	11,19	30,7%
LOS HÉROES	12,64	61,8%

Nota: La **tasa global de reclamos** (7,2) está calculada en base al N° total de reclamos (asociados a productos de deuda) contra las Cajas de Compensación, dividido por el número total de afiliados deudores.

La **tasa global de respuesta desfavorable** (49,8%) se obtiene al dividir el N° total de respuestas desfavorables por el N° total de respuestas proveedor acoge, no acoge y no responde, asociados a productos de deuda.

GRACIAS

 Servicio Nacional del Consumidor
Gobierno de Chile

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. Tabla Indicador resultado final.

CAJA DE COMPENSACIÓN	TASA DE RECLAMO	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE	RESULTADO FINAL
18 DE SEPTIEMBRE	6,90	29,8%	2,06
LOS ANDES	5,18	45,2%	2,34
GABRIELA MISTRAL	11,19	30,7%	3,44
LA ARAUCANA	6,83	53,1%	3,62
LOS HÉROES	12,64	61,8%	7,81

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Indicador: $(TR * TRD)$