

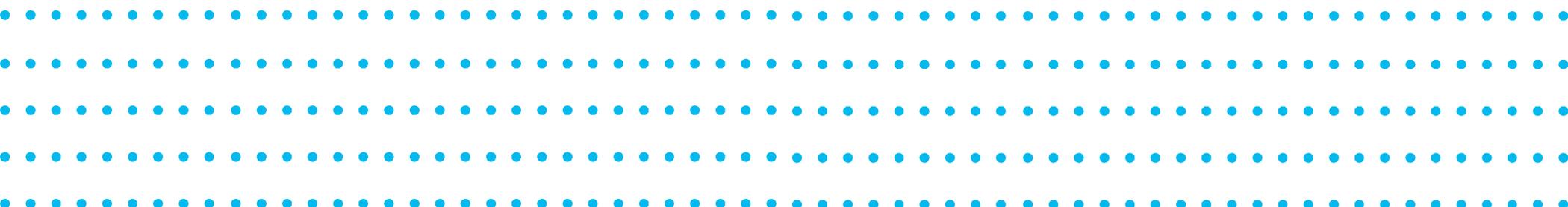


# Ranking del Mercado Financiero

## Sub-mercados

### Banca y Tarjetas de crédito relacionada al retail

Primer semestre 2016 – Primer semestre 2017



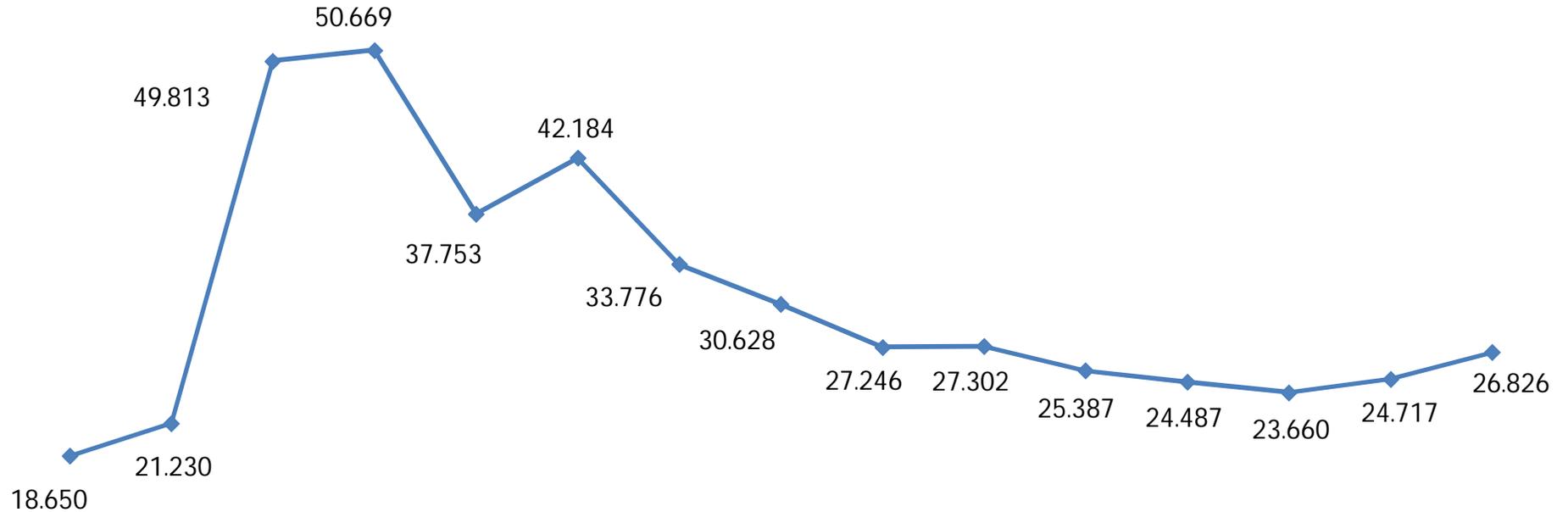
TODOS  
POR  
CHILE



## Descripción del mercado

- ▶ La **industria financiera** está integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, entre otros. Al SERNAC llegan reclamos de consumidores principalmente contra **la banca, el retail financiero y las cajas de compensación**.
- ▶ Durante el primer semestre de 2017, los productos o servicios más reclamados en el mercado financiero son: las **tarjetas de multitientas (39,5%)**, los **créditos de consumo (18,1%)** y las **cuentas corrientes (8,2%)**.
- ▶ De acuerdo al “Informe de endeudamiento”, emitido por la SBIF a diciembre de 2016 y que incorpora información de bancos y emisores de tarjetas de crédito no bancarias fiscalizados por la SBIF, la mediana de la deuda ascendió a los \$1,7 millones. Por producto, la mediana de la deuda en créditos hipotecarios alcanzó los \$26,6 millones de pesos, en los créditos de consumo en cuotas llegó a los \$3,2 millones de pesos, en tarjetas a \$ 540 mil pesos y en líneas de crédito se empinó a 263 mil pesos. Asimismo, la mediana de la deuda en tarjetas de crédito no bancarias ascendió a \$373 mil.

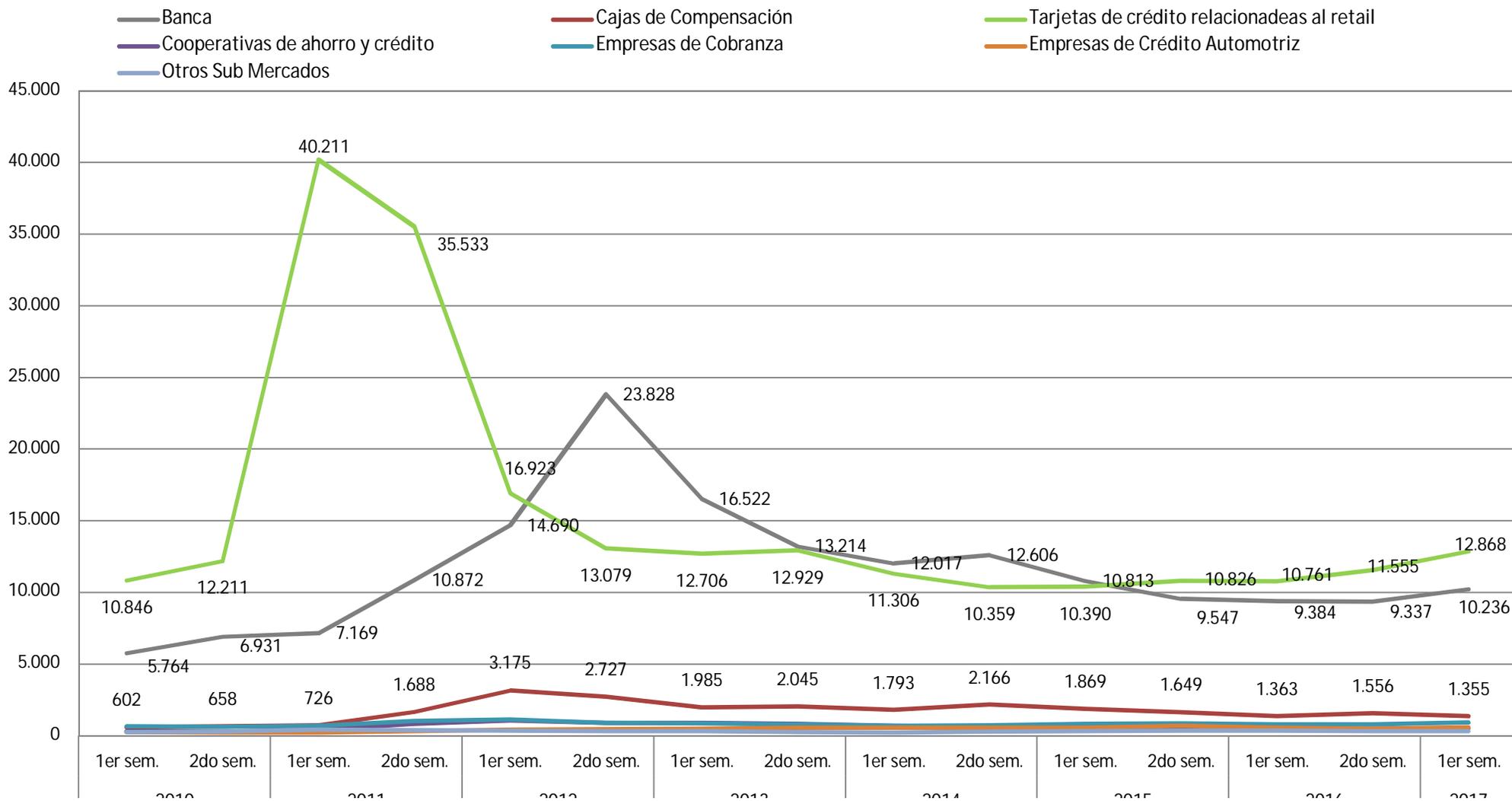
# Mercado Financiero evolucion de reclamos



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

**Peak reclamos mercado financiero: 50.669** en el 2° semestre del 2011 (Hito: caso La Polar). En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos, llegando a **23.660** durante el 1° semestre del 2016. Esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un **13% al comparar** el 1° semestre de 2017 con el 1° semestre del año anterior.

# Mercado Financiero evolucion de reclamos



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

**Peak reclamos Banca: 23.818** el 2° semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile y falla sistema de pago en Banco Santander ).

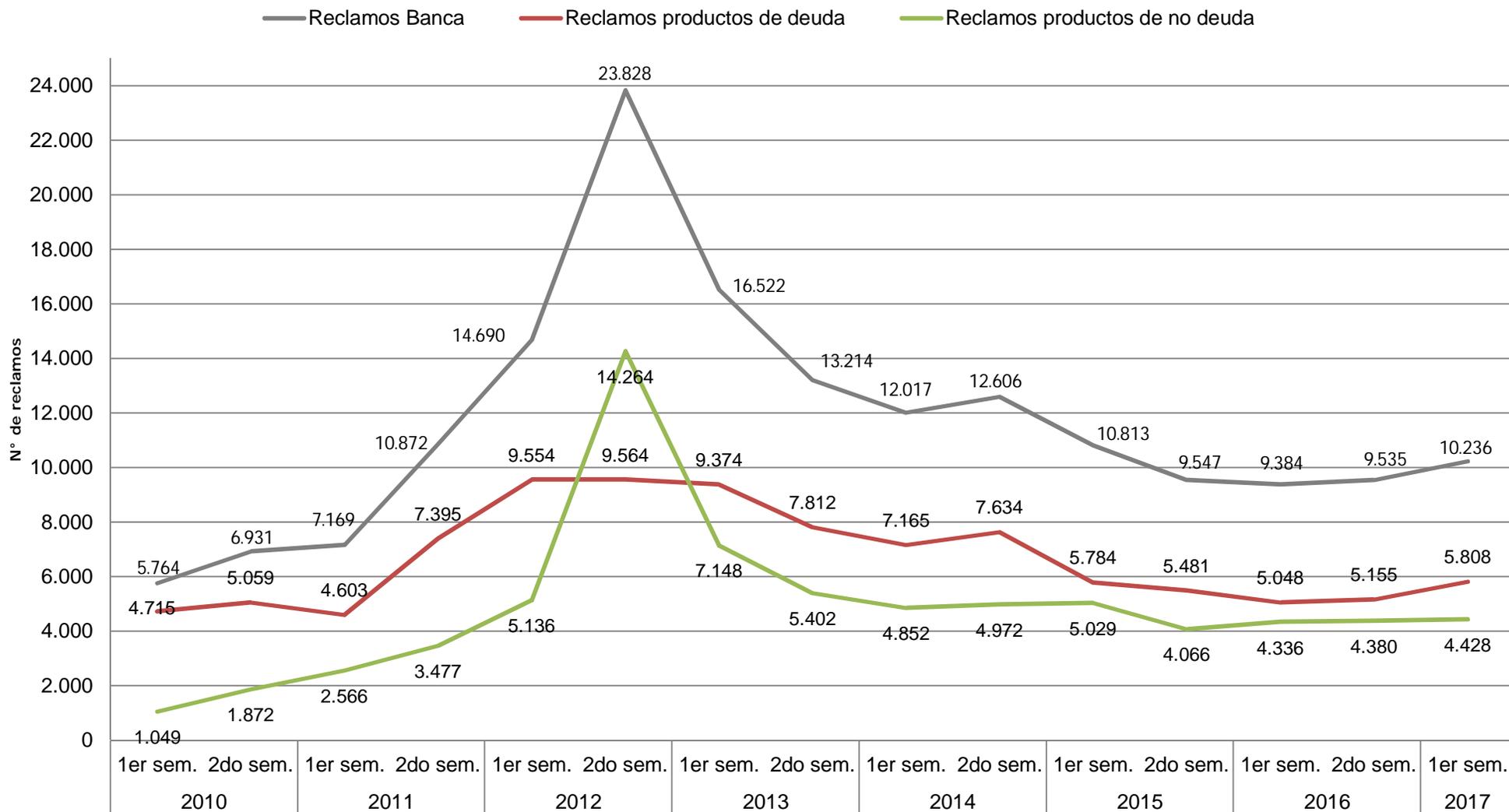
# Sub Mercados Financieros + reclamados

SUB-MERCADO FINANCIERO	1° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	45,5%	48,0%	↑
BANCOS	39,7%	38,2%	↓
CAJAS DE COMPENSACIÓN	5,8%	5,1%	↓
EMPRESAS DE COBRANZA	3,3%	3,4%	↑
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	2,3%	2,2%	↓
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,0%	2,0%	▬
OTROS SUBMERCADOS	1,4%	1,1%	↓
TOTAL	100%	100%	

# Principales Resultados Sub-mercado Banca



# Sub Mercado bancario



Desde el 1° semestre de 2016 han aumentado los reclamos relacionados a productos de deuda, incrementándose el porcentaje que estos representan del total de reclamos. El único semestre donde los reclamos de productos no relacionados a la deuda fueron superiores a los de deuda fue el 2° semestre de 2012, debido a reclamos contra Banco Santander en el producto cuenta vista.

**Reclamos productos de deuda:** avance en efectivo, cobranza extrajudicial, crédito desconocido de terceros, crédito automotriz, crédito aval del estado, crédito educacional Corfo, crédito de consumo, hipotecario, línea de crédito, línea de sobregiro pactado y tarjeta de crédito.

**Reclamos no de deuda:** Cuenta corriente, cuenta rut, cuenta vista/chequera electrónica, cajero automático, giros, tarjeta de debito, cuenta de ahorro, pagos automáticos, ahorro e inversión, cambio de moneda.

# Cantidad de reclamos por producto y/o servicio en la banca

Primer semestre de 2017

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS	N° DE RECLAMOS	% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA LA BANCA
CRÉDITOS DE CONSUMO/CRÉDITO AUTOMOTRIZ	2.331	22,77%
CUENTA CORRIENTE	2.176	21,26%
TARJETA DE CRÉDITO/AVANCE EN EFECTIVO	1.820	17,78%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA/CUENTA RUT	1.309	12,79%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	967	9,45%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	265	2,59%
CAJERO AUTOMÁTICO	228	2,23%
CRÉDITO DESCONOCIDO DE TERCERO	222	2,17%
TARJETA DEBITO	198	1,93%
GIROS	188	1,84%
LÍNEA DE CREDITO/LÍNEA DE SOBREGIRO PACTADO	164	1,60%
OTROS	368	3,60%
<b>TOTAL</b>	<b>10.236</b>	<b>100%</b>

**La categoría otros agrupa productos como:** Tarjeta de ahorro, pagos automáticos, ahorro e inversión , entre otros.

# Principales motivos de reclamos en la banca

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	% DE RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA LA BANCA	
	1° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017
FRAUDE: CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN POR CLONACIÓN Y/O SUPLANTACIÓN	16,2%	16,0%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	15,2%	14,9%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL: PROCEDIMIENTOS QUE NO CORRESPONDEN Y COBROS EXCESIVOS	9,4%	11,3%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	10,1%	8,4%
CLAUSULAS ABUSIVAS	6,3%	6,4%
OTROS	42,8%	43,0%

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos tales como: cobros excesivos o duplicados, no informa condiciones de crédito, publicado en Dicom, repactación, negativa o retardo a liberar garantías, cobro por productos o servicios no contratados, falta o no entrega respaldo de la operación, entre otros.

# METODOLOGÍA

## Tasa de reclamos (TR)

$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de una entidad}_m}{N^\circ \text{ de deudores período}_n} \right] * 10.000$$

m= 1° semestre 2017 y 1° semestre 2016.

n= Junio 2017 y junio 2016.

## Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

$$TASA_t = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de una entidad clasificados como } \ll \text{ respuesta desfavorable } \gg_t}{N^\circ \text{ total de reclamos asociados a productos de deuda de la entidad}_t} \right] * 100$$

t= Primer semestre 2017 y 2016.

# Reclamos por Banco

(Reclamos asociados a productos de deuda)

	2016 1° semestre	2017 1° semestre		2016 1° semestre	2017 1° semestre
INTERNACIONAL	7	4	FALABELLA	370	438
BICE	4	14	ITAÚ CORPBANCA (*)	313	567
CONSORCIO	34	32	BCI	645	758
SECURITY	39	37	SANTANDER	977	927
RIPLEY	140	240	CHILE	793	942
BBVA	323	316	ESTADO	1.021	1.129
SCOTIABANK	375	400			

(\*) El primer semestre de 2016 se consideran la suma de los reclamos asociados a productos de deuda de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

- Banco del Estado, Banco de Chile y Banco Santander son los bancos con más reclamos.
- **Ocho** bancos aumentaron su volumen de reclamos en productos de deuda.

# Tasa Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores

ENTIDAD BANCARIA	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)
RIPLEY	13,13	<b>20,49</b>	56,02%
BBVA	12,79	<b>12,18</b>	-4,77%
BCI	9,98	<b>11,22</b>	12,37%
ITAÚ CORPBANCA(*)	6,05	<b>11,21</b>	85,19%
FALABELLA	9,80	<b>10,57</b>	7,81%
SANTANDER	9,73	<b>9,32</b>	-4,13%
SCOTIABANK	8,94	<b>8,79</b>	-1,70%
INTERNACIONAL	15,01	<b>8,34</b>	-44,48%
CONSORCIO	8,85	<b>8,21</b>	-7,28%
CHILE	6,77	<b>7,95</b>	17,31%
ESTADO	6,94	<b>7,27</b>	4,75%
SECURITY	6,36	<b>5,87</b>	-7,66%
BICE	1,04	<b>3,33</b>	220,95%
<b>Global</b>	<b>8,25</b>	<b>9,20</b>	<b>11,48%</b>

- Las mayores tasas de reclamos el 2° semestre de 2016: **Bancos Ripley 20,49 y BBVA 12,18.**
- Siete** entidades bancarias aumentaron su tasa de reclamos. Los mayores aumentos se producen en Banco Bice, Banco Itaú Corpbanca y Banco Ripley.

(\*) El primer semestre de 2016 se consideran la suma de los reclamos y deudores de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

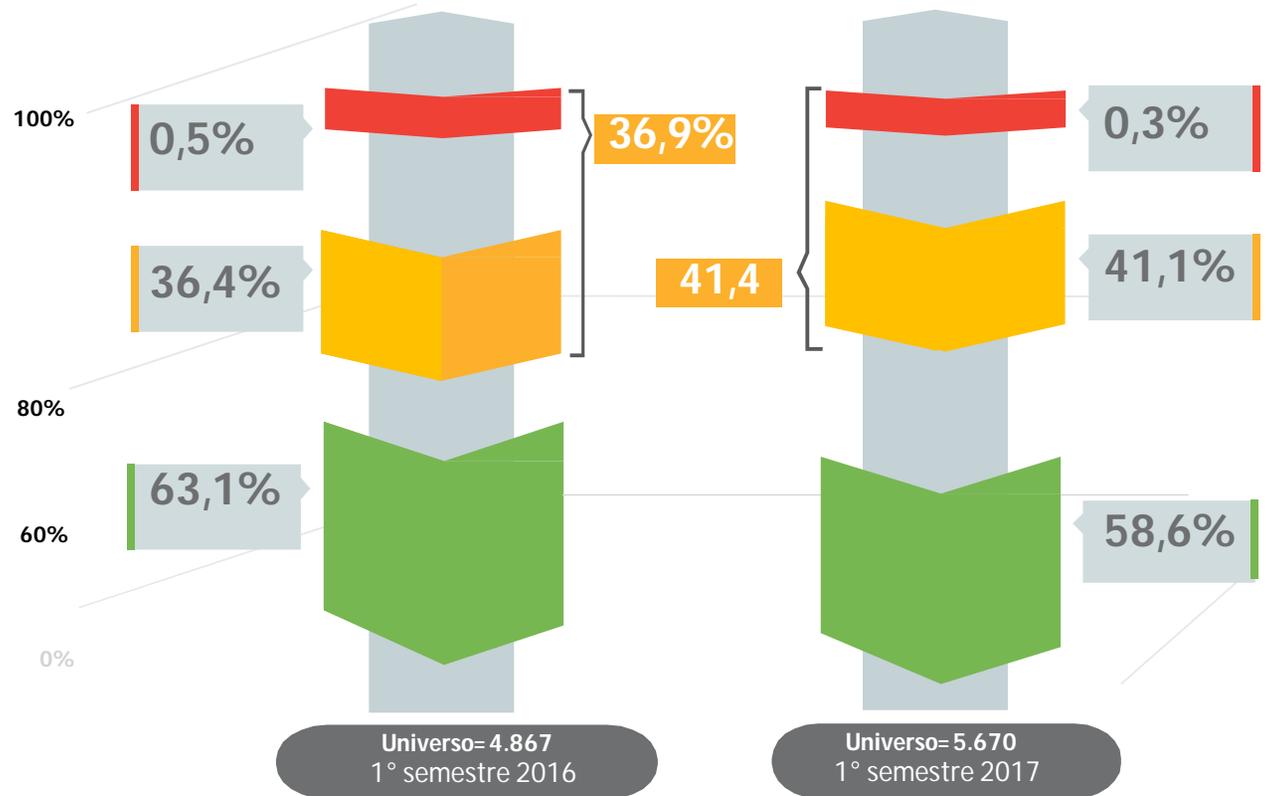
# Respuesta a reclamos financieros en la banca

## (Productos financieros de deuda)

■ Proveedor acoge    
 ■ Proveedor no acoge    
 ■ Proveedor no responde

Las respuestas **Proveedor acoge**, bajaron de **63,1%** a **58,6%**.

Las **respuestas desfavorables** (Proveedor no responde más proveedor no acoge) pasaron de **36,9%** a **41,4%**.



# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Banca

## (Productos de deuda)

	2016 1° semestre	2017 1° semestre		2016 1° semestre	2017 1° semestre
BICE	0%	53,8%	BCI	34,5 %	38,0%
SANTANDER	47,3%	52,4%	RIPLEY	29,3 %	35,6%
INTERNACIONAL	42,9%	50,0%	SECURITY	44,7 %	27,8%
CHILE	36,7%	45,6%	ITAÚ CORPBANCA (*)	26,8%	26,3%
ESTADO	36,6%	45,0%	BBVA	20,8%	25,5%
SCOTIABANK	38,1%	41,7%	CONSORCIO	11,8%	25,0%
FALABELLA	37,6%	40,7%			

### En el 1° semestre de 2017:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas: **Bice 53,8%, Bancos Santander 52,4%, Internacional 50% y Chile 45,6%.**
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas: **Banco Consorcio 25% y BBVA 25,5%.**

(\*) El primer semestre de 2016 se consideran la suma de los reclamos asociados a productos de deuda de los bancos Itaú y Corpbanca. A partir de abril de 2016 Itaú y Corpbanca comienzan formalmente a operar como una sola entidad.

# Ranking de reclamos en la banca

Primer semestre de 2017

**TR X TRD**

POSICIÓN	ENTIDAD BANCARIA	INDICADOR
1	SECURITY	1,63
2	BICE	1,79
3	CONSORCIO	2,05
4	ITAÚ CORPBANCA	2,95
5	BBVA	3,10
6	ESTADO	3,27
7	CHILE	3,62
8	SCOTIABANK	3,66
9	INTERNACIONAL	4,17
10	BCI	4,26
11	FALABELLA	4,30
12	SANTANDER	4,89
13	RIPLEY	7,29

# Principales Resultados Sub-mercado Tarjetas de Crédito relacionadas al Retail





# Principales motivos de reclamos contra las tarjetas de crédito relacionadas al retail

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	
	1° semestre 2016	1° semestre 2017
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	17,96%	17,90%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	17,60%	17,54%
FRAUDE: CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN POR CLONACIÓN Y/O SUPLANTACIÓN	5,41%	8,81%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	6,23%	8,38%
COBROS EXCESIVOS O DUPLICADOS	9,88%	8,24%
OTROS	42,92%	39,14%

La categoría "otros" agrupan motivos de reclamos tales como: cobros de productos o servicio no contratados, no informa condiciones de crédito, publicado en Dicom, cláusulas abusivas, incumplimiento respuesta del proveedor, incumplimiento de ofertas y promociones, entre otros.



# Reclamos por Tarjeta de Crédito relacionada al retail

	2016 1° semestre	2017 1° semestre		2016 1° semestre 2015	2017 1° semestre 2015
OTRAS TARJETAS	18	23	HITES	356	418
FASHIONS PARK	31	31	LA POLAR PLUS/BLANC/VIS A	661	1.016
UNIMARC	56	40	ABCDIN/ABC VISA	850	1.538
TRICARD VISA	267	220	LIDER MASTERCARD/PREST O	1.008	1.570
CRUZ VERDE	272	277	CMR CLASICA/ VISA /MASTERCARD	1.825	2.083
SALCOBRAND/PR EUNIC	384	309	RIPLEY/ MASTERCARD	2.254	2.151
CORONA MI SOLUCIÓN	339	366	CENCOSUD/ VISA/ MASTERCARD/ MÁS	2.440	2.826

**8** tarjetas relacionadas al retail  **aumentaron su volumen de reclamos**, destacando el incremento en tarjeta ABCDIN/Visa en 688 reclamos y tarjeta Líder Mastercard/Presto en 562 reclamos.

# Metodología

## Tasa de reclamos (TR)

$$TR_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos de tarjetas de crédito relacionadas al retail}_m}{\text{Stock de tarjetas de crédito con saldo asociadas al retail período}_n} \right] * 10.000$$

m= 1er semestre 2017 y 1er semestre 2016.

n= Junio 2017 y junio 2016.

## Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos de tarjetas relacionadas al retail clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos de tarjetas relacionadas al retail}_m} \right] * 1$$

m= Primer semestre 2016 y 2017.



# Tasa Reclamos (TR) Tarjetas de crédito relacionadas al retail

N° DE RECLAMOS POR CADA 10.000 TARJETAS

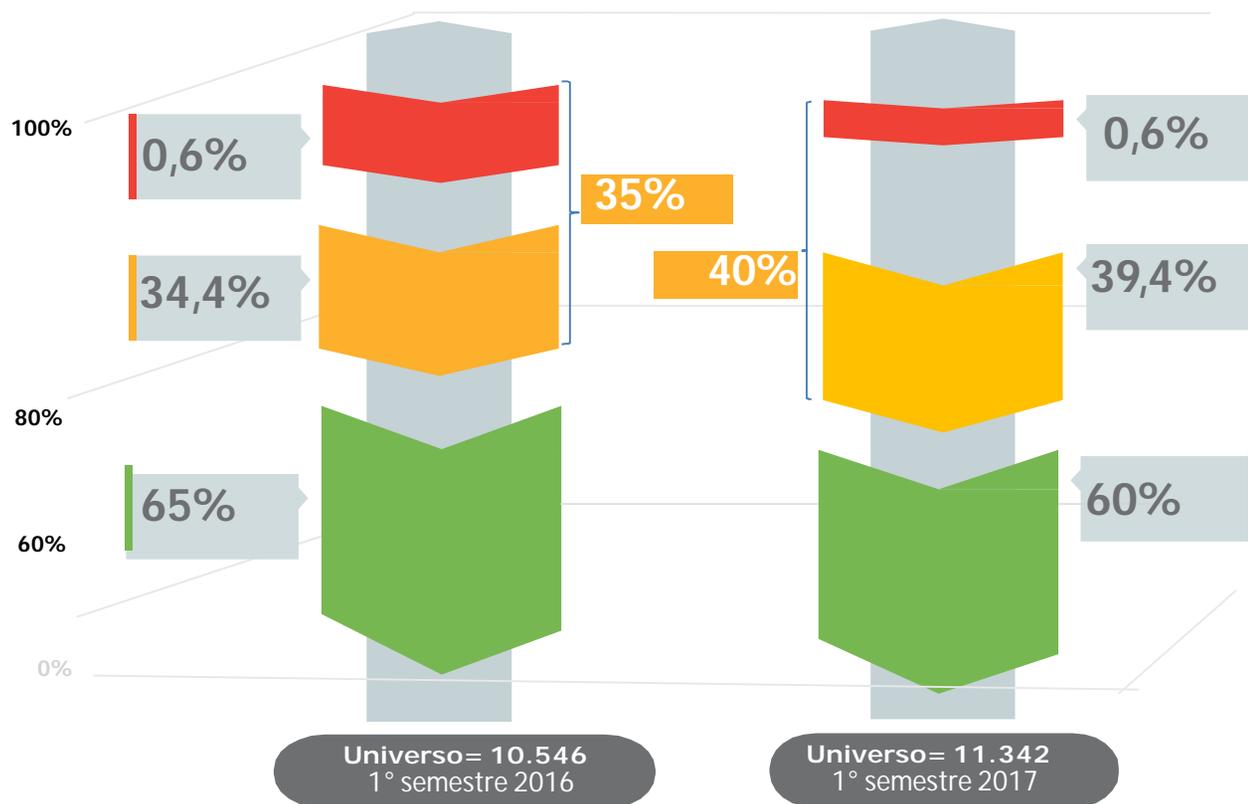
TARJETA DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (porcentual)
ABCDIN/VISA	13,12	<b>23,97</b>	82,70%
CRUZ VERDE/CHILQUINTA	21,04	<b>18,90</b>	-10,17%
LÍDER MASTERCARD/PRESTO	11,91	<b>18,29</b>	53,61%
RIPLEY/MASTERCARD	18,28	<b>16,88</b>	-7,66%
LA POLAR PLUS/BLANC/VISA	11,14	<b>16,32</b>	46,50%
CENCOSUD/VISA/MASTERCARD/MÁS JUMBO/EASY/PARIS	18,96	<b>16,10</b>	-15,07%
UNIMARC	16,36	<b>14,17</b>	-13,43%
CORONA MI SOLUCIÓN	11,80	<b>13,25</b>	12,29%
SALCOBRAND/PREUNIC	12,36	<b>9,46</b>	-23,46%
HITES	7,72	<b>8,53</b>	10,49%
CMR CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	7,39	<b>8,29</b>	12,18%
TRICARD VISA	5,90	<b>5,03</b>	-14,71%
FASHIONS PARK	1,84	<b>1,89</b>	2,72%

# Respuesta a reclamos financieros contra tarjetas de crédito relacionadas al retail

■ Proveedor acoge    
 ■ Proveedor no acoge    
 ■ Proveedor no responde

Aumentan las **respuestas desfavorables** (proveedor no responde más proveedor no acoge), de **35%** el 1° semestre de 2016 a **40%** el 1° semestre de 2017.

Las respuestas **proveedor acoge**, bajaron de **65%** el 1° semestre de 2016 a **60%** el 1° semestre de 2017.





# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) tarjetas de crédito relacionadas a retail

	2016 1° semestre	2017 1° semestre		2016 1° semestre	2017 1° semestre
CMR CLÁSICA/VISA/MAS TERCARD	41,38%	53,39%	LA POLAR PLUS/BLANC/VIS A	22,77%	30,58%
HITES	37,93%	46,38%	TRICARD VISA	31,40%	29,58%
ABCDIN/VISA	31,34%	46,27%	CRUZ VERDE	20,00%	20,00%
LIDER MASTERCARD/PRE STO	38,17%	43,26%	UNIMARC	14,81%	15,79%
RIPLEY/MASTERCAR D	40,80%	39,79%	CORONA MI SOLUCIÓN	21,62%	19,78%
FASHIONS PARK	23,33%	38,71%	SALCOBRAND/PREU NIC	14,21%	12,25%
CENCOSUD/ VISA/ MASTERCARD/ MÁS	35,18%	36,36%			

## En el 1° semestre de 2017:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas las obtuvieron las tarjetas: CMR Clásica/Visa/Mastercard (53,39%), Hites (46,38%) y Abc Din (46,27%).
- Las menores tasas de respuesta desfavorable se observaron en las tarjetas: Salcobrand/Preunic (12,25%) y Corona Mi Solución (19,78%).



# Ranking de reclamos en tarjetas de crédito relacionada al retail

Primer semestre de 2017

**TR X TRD**

POSICIÓN	TARJETA DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	INDICADOR
1	TARJETA FASHIONS PARK	0,73
2	TARJETA SALCOBRAND/ PREUNIC	1,16
3	TARJETA TRICOT / TRICARD VISA	1,49
4	TARJETA UNIMARC	2,24
5	TARJETA CORONA MI SOLUCIÓN	2,62
6	TARJETA LA POLAR PUS/BLANC/VISA	3,41
7	TARJETA CRUZ VERDE/ CHILQUINTA	3,78
8	TARJETA HITES	3,96
9	TARJETA CMR CLÁSICA/ VISA/MASTERCARD	4,43
10	CENCOSUD VISA, MASTERCARD,MÁS JUMBO/EASY PARIS	5,85
11	TARJETA RIPLEY /MASTERCARD/MASTERCARD CHIP	6,72
12	TARJETA LIDER MASTERCARD/PRESTO	7,91
13	TARJETA ABCDIN/ABC	11,09

## Conclusiones generales

- ✓ El primer semestre del 2017, **el SERNAC recibió 26.826** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**.
- ✓ **El peak** de reclamos en este mercado se alcanzó el 2° semestre de 2011, donde **se registraron 50.669 reclamos** (Hito: reclamos contra tarjeta La Polar)
- ✓ Desde el segundo semestre de 2012, los reclamos contra el mercado financiero muestran una baja sostenida, sin embargo, esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un 13%, al comparar el primer semestre de 2016 con el primer semestre de 2017.
- ✓ Los sub mercados **Banca (38,2%) y tarjetas de Crédito relacionadas al retail (48%), concentran el 86%** de los reclamos del Mercado Financiero, seguidos por las cajas de compensación con un 5,1% de los reclamos.

# CONCLUSIONES BANCA

De acuerdo a la información analizada de los reclamos bancarios del segundo primer semestre de 2017, se puede concluir lo siguiente

- ✓ **Tendencia a la baja** en los reclamos a partir del segundo semestre de 2012.
- ✓ **Los productos financieros más reclamados:**
  - Crédito de consumo/crédito automotriz **(22,8%)**
  - Cuenta corriente **(21,3%)**,
  - Tarjeta de crédito/avance en efectivo **(17,8%)**
- ✓ **Principales motivos de reclamos:**
  - Fraude: “Consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación” **(16%)**,
  - “No reversa cargos mal efectuados” **(14,9%)**
  - “Cobranza extrajudicial no corresponde” **(11,3%)**
- ✓ Motivo “cobranza extrajudicial no corresponde”, aumentó un **8,1%** del total, considerando todos bancos.

## Conclusiones banca

- ✓ La tasa de reclamos (TR) **más baja** la obtuvo **Banco Bice (3,33)** y la **más alta Banco Ripley (20,49)**
- ✓ El **41,4%** de los reclamos asociados a productos de deuda **no fueron respondidos favorablemente.**
- ✓ La tasa de respuesta desfavorable **(TRD) más alta** se observó en el **Banco Bice (53,8%)**, mientras que la **más baja** fue obtenida por el **Banco Consorcio (25%)**.

# Acciones banca

## JUICIOS COLECTIVOS



Existen **5 juicios colectivos**, en tramitación contra de Bancos.

- **Banco Security:** negligencia en el funcionamiento de su página web.
- **Banco Santander:** cobros de intereses en créditos hipotecarios
- **Banco de Chile:** comisiones asociadas a la Línea de Sobregiro Pactado.
- **BBVA:** modificación unilateral (de cargos) y cláusulas abusivas.
- **Itaú Corpbanca:** Cláusulas abusivas.

# Acciones banca

## MEDIACIONES COLECTIVAS

- ✓ En **2017**, se han iniciado **4 Mediaciones Colectivas**. Las que corresponden a cobro de comisiones por el servicio de sobregiro pactado:
- ✓ En **2016** se iniciaron **8 Mediaciones Colectivas** por cláusulas que limitan la responsabilidad de las instituciones bancarias en caso de conductas fraudulentas realizadas por terceros: **Consortio, Internacional, BICE, Santander, Falabella, BCI, Scotiabank y Security**.  
Una mediación con **Banco Estado** debido a problemas en el funcionamiento de su página web.
- ✓ **Entre 2014 y 2015** se iniciaron **5 mediaciones** referentes a cobros de intereses relacionados a créditos hipotecarios en las que se obtuvieron resultados favorables para los consumidores.

## JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

- ✓ **Durante el 2017**, el SERNAC ha iniciado **77 Juicios de Interés general** contra Bancos.

# Conclusiones tarjetas de crédito retail

De acuerdo a la información analizada de los reclamos contra tarjetas de crédito relacionadas al retail el primer semestre de 2017, se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Único sub-mercado que aumentó el número de reclamos **(20%)** respecto al 1° semestre de 2016.
  
- ✓ **Principales motivos de reclamos:**
  - Cobranza extrajudicial no corresponde" **(17,90%)**,
  - No reversa cargos mal efectuados" **(17,54%)**
  - Cobros excesivos o duplicados" **(8,24%)**.
  
- ✓ La **causal con mayor alza** al comparar ambos semestres, fue **"consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación"** con un **19,14%**.
  
- ✓ Respecto a la tasa de reclamos (TR), se observa una **tendencia al alza en 6 de las 13 tarjetas** de crédito relacionadas al retail desde el primer semestre de 2015.

## Conclusiones tarjetas de crédito retail

- ✓ **La Tasa de Reclamos (TR) más baja** la obtuvo la **tarjeta Fashions Park (1,89)** y la **más alta la tarjeta ABCDIN/VISA (23,97)**.
- ✓ **Tarjeta ABCDIN/VISA presenta el mayor aumento en su TR** debido al alza en su volumen de reclamos, los que aumentaron principalmente por los motivos: “cobro de seguros no contratados”, “no reversa cargos mal efectuados” y “cobranza extrajudicial no corresponde”.
- ✓ **El 40% de los reclamos no fueron respondidos favorablemente** (no acoge + no responde).
- ✓ 8 de 13 tarjetas relacionadas al retail aumentaron su TRD.
- ✓ La tasa de respuesta desfavorable **(TRD) más alta** se observó en el **CMR Falabella (53,39%)**, mientras que la **más baja** fue obtenida por la **tarjeta Salcobrand/Preunic (12,25%)**. Excepto por Lider Mastercard/Presto, Unimarc, Cruz Verde/Chilquinta y Salcobrand/Preunic, todas la tarjetas analizadas aumentaron su TRD.

# Acciones tarjetas de crédito retail

## JUICIOS COLECTIVOS

Existen 8 juicios colectivos, en contra de emisores de Tarjetas de Crédito de Retail:

- ✓ **Crédito, Organización y Finanzas S.A. (Tarjeta ABC Din):** Mantener como morosos a consumidores en Boletín Comercial a pesar de suscripción convenios de pago.
- ✓ **Inversiones y Tarjetas S.A. (Tarjeta Hites):** Cláusulas abusivas y comisiones ilegales.
- ✓ **Promotora e inversora Proindi limitada (Tarjeta Dijon):** Cláusulas abusivas, cobro de interés por sobre la Tasa Máxima Convencional.
- ✓ **Sociedad de Créditos Comerciales S.A. (Tarjeta Corona):** Cláusulas abusivas, cobro de interés por sobre la Tasa Máxima Convencional.
- ✓ **Matic-Kard S.A. (Tarjeta Salcobrand):** Incumplimiento contractual y cláusulas abusivas.
- ✓ **Crédito, Organización y Finanzas S.A. (Tarjeta ABC Din):** Juicio indemnizatorio por efectuar cobros sobre la Tasa Máxima Convencional
- ✓ **Inversiones y Tarjetas S.A. (Tarjeta Hites):** Venta de seguros no contratados.
- ✓ **Inversiones y Tarjetas S.A. (Tarjeta Hites):** Cláusulas abusivas, cobro de interés por sobre la Tasa Máxima Convencional.
- ✓
- ✓

# Acciones tarjetas de crédito retail

## MEDIACIONES COLECTIVAS

- ✓ Existen **4 Mediaciones Colectivas**, en contra de emisores de Tarjetas de Crédito de Retail, las cuales se fundan en cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y el cobro de comisiones ilegales.

## ✓ JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

Durante el 2017, el SERNAC ha interpuesto **51 Juicios** de Interés general contra de emisores de Tarjetas de Crédito no bancarias.

.....

# Gracias

