

MÁS DE 43 MIL RECLAMOS RECIBIÓ EL SERNAC EN EL MERCADO FINANCIERO

- Durante el segundo semestre del 2021, el Servicio recibió más de 43 mil reclamos, lo que representa una baja de 8% respecto al mismo período del año anterior.
- Los consumidores se quejan principalmente por cobros indebidos, incumplimiento de las condiciones acordadas y cobranzas extrajudiciales abusivas.
- Las tarjetas de multitiendas concentraron la mayoría de los reclamos; seguidas de las tarjetas de crédito bancarias; y, en tercer lugar, el producto CuentaRUT de BancoEstado.
- Al elaborar un ranking, el mejor comportamiento respecto del tratamiento de sus reclamos lo registró Caja de Compensación La Araucana, seguida de Caja de Compensación Los Héroes y Coopeuch.
- Por su parte, La Polar fue la empresa que registró el más bajo desempeño, seguida de Banco Ripley y Cencosud.
- El SERNAC dispuso en su sitio web www.sernac.cl una plataforma que permite comparar los cambios en el comportamiento de todas las empresas del mercado financiero y concentra sus reclamos desde el año 2018. Esta información se actualiza semestralmente.

El SERNAC analizó los reclamos del mercado financiero durante el segundo semestre del año 2021 y los comparó con el mismo periodo del año anterior para orientar a los consumidores y transparentar el comportamiento de las empresas.

Durante el segundo semestre del 2021, el mercado financiero ocupó el segundo lugar de los reclamos que recibió el SERNAC (14%), sólo antecedido por el retail (comercio) que ocupó el 39%.

¿Qué encontramos?

Durante el segundo semestre del año 2021, el SERNAC **recibió 43.050 reclamos en contra del mercado financiero** lo que representa un 8,3% menos que el mismo período del año anterior (46.957), sumando 91.153 reclamos en todo el 2021. **En lo que va de este año**, el mercado financiero acumula 33.309¹ reclamos.

¹ Datos hasta el 30/04/2022.

PANORAMA FINANCIERO NACIONAL



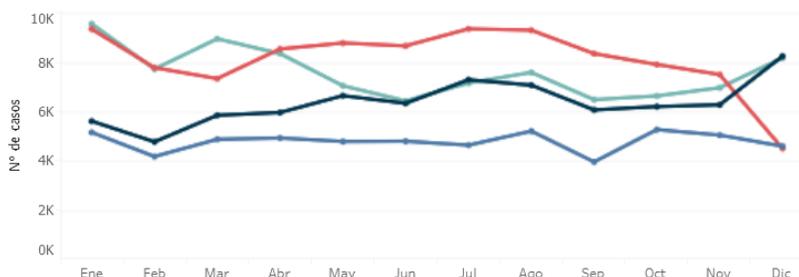
57.529
Total reclamos
2018

76.412
Total reclamos
2019

97.443
Total reclamos
2020

91.153
Total reclamos
2021

RECLAMOS AÑO 2018, 2019, 2020 Y 2021



Al analizar los reclamos durante el segundo semestre del año pasado, **la banca lideró, con un 43% de los casos, seguido de las tarjetas de multitiendas (retail financiero) con un 32,7%**. Es decir, entre **ambos sub-mercados concentraron 7 de cada 10 reclamos.**

Más atrás aparecen las compañías de seguros generales (7,4%); corredoras de seguros (4,8%); y cajas de compensación (2,3%).

Considerando por producto, las tarjetas de multitiendas concentraron la mayoría de los reclamos (20,6% o 8.851 reclamos); seguidas de las tarjetas de crédito bancarias (13,2% o 5.697 reclamos); y, en tercer lugar, la CuentaRUT (12,2% o 5.254 reclamos).

¿Qué reclaman los consumidores?

Durante el segundo semestre de 2021, los consumidores reclamaron principalmente por **cobros indebidos** (19.979 reclamos), por ejemplo, no reversar de cobros mal efectuados, disconformidades con cobros de intereses y/o comisiones, entre otros. También se incluyen en esta categoría reclamos relacionados con fraudes.

Con respecto a estos últimos, se concentran en el sector bancario y el principal banco reclamado es el Banco Estado (69%) con su producto CuentaRUT (48%). Diciembre de 2021 el SERNAC está desarrollando un Procedimiento Voluntario Colectivo sobre problemas de fraudes con BancoEstado.

En segundo lugar, se ubican **problemas contractuales** en general (12.800 reclamos), esto es, negativas a cierres de productos, suspensiones y términos unilaterales de contrato, limitaciones de responsabilidad contractual, entre otros. En ese sentido, en el mercado de seguros, durante 2021 SERNAC inició procedimientos colectivos respecto de compañías de seguro por retardos en la reparación de vehículos y la obligación de entrega de GPS junto a la contratación de seguros automotrices.

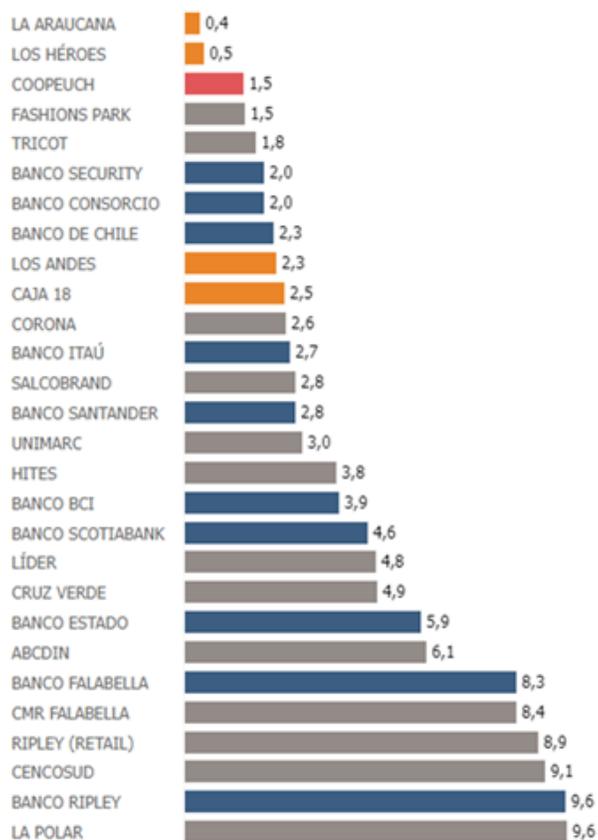
Estas dos materias representan siete de cada diez reclamos registrados durante el segundo semestre del año 2021 en el mercado financiero.

En tercer lugar, los consumidores reclaman por **cobranzas abusivas** (8,8%), por ejemplo, acoso y hostigamiento; informar la deuda a terceros como la familia o el jefe; cobrar deudas a personas que no corresponden, entre otras. El Retail Financiero concentra el 52% de esta causal.

En materia de cobranzas, el SERNAC ya ha iniciado nueve demandas colectivas y dos procedimientos voluntarios colectivos respecto de entidades financieras por incumplimientos a la normativa sobre cobranza extrajudicial y cobros asociados.

Ranking de comportamiento de empresas

Con el objetivo de medir a todas las entidades bajo los mismos parámetros, el SERNAC elaboró un ranking que muestra el posicionamiento de las empresas de acuerdo al comportamiento durante el segundo semestre del 2021. Lo anterior, incluye cómo la empresa respondió a los reclamos de deuda y su número de deudores, entre otros factores.



Al analizar por empresas, el mejor comportamiento de acuerdo a este índice, lo registró la Caja de Compensación La Araucana (0,4 puntos); seguida de la Caja de Compensación Los Héroes (0,52 puntos); y, en tercer lugar, Coopeuch (1,49 puntos).

Por su parte, la entidad que registró el desempeño más bajo fue La Polar (9,62 puntos); seguida de Banco Ripley (9,59 puntos); y Cencosud (9,08 puntos).

CONCLUSIONES

- **Durante el segundo semestre del año 2021, el SERNAC recibió 43.050 reclamos relacionados con el mercado financiero, esto es, un 8,3% menos que en igual período del 2020. La banca y el retail concentraron 7 de cada 10 casos.**
- **Las tarjetas de multitiendas concentraron la mayoría de los reclamos, seguidas de las tarjetas de crédito bancarias y, en tercer lugar, el producto CuentaRUT de BancoEstado.**
- **Los motivos principales de los reclamos en el mercado financiero fueron los cobros indebidos, incumplimiento de lo acordado y cobranzas abusivas.**
- **Al elaborar un ranking, el mejor comportamiento respecto del tratamiento de sus reclamos lo registró Caja de Compensación La Araucana, seguida de la Caja de Compensación Los Héroes y Coopeuch.**
- **Por su parte, La Polar fue la empresa que registró el desempeño más bajo, seguida de Banco Ripley y Cencosud.**
- **En materia de cobranzas SERNAC ha realizado fiscalizaciones y ha iniciado demandas colectivas contra 8 proveedores del mercado financiero (crédito automotriz, retail y banca), por infringir a la Ley de Consumo.**
- **El SERNAC ha dispuesto una plataforma que permite revisar el comportamiento de las empresas del mercado financiero desde 2018, la cual es actualizada semestralmente.**