

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ranking del SERNAC:

### **MÁS DE 53 MIL RECLAMOS RECIBIÓ EL SERNAC EN EL MERCADO FINANCIERO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE ESTE AÑO**

- Representa un aumento de un 11% respecto al primer semestre del año anterior.
- Los consumidores se quejan principalmente por cobros indebidos, incumplimiento de las condiciones acordadas (contratos) y cobranzas extrajudiciales abusivas.
- Las tarjetas de crédito (banca y retail) concentraron la mayoría de los reclamos, seguidas de los seguros de automóvil, cuentas corrientes y créditos de consumo.
- El ranking del SERNAC al mejor comportamiento lo lideró Banco Consorcio, seguido por la Caja de Compensación La Araucana y Banco Security.
- Por su parte, Banco Ripley, Tarjeta Cencosud y Detacoop fueron las entidades que registraron el menor desempeño.
- El SERNAC dispuso en su sitio web [www.sernac.cl](http://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 recibió durante el primer semestre del año 53.663 reclamos de parte de los consumidores contra el mercado financiero, lo que equivale a un incremento de un 11% respecto del primer semestre del año pasado.

Durante este periodo, el mercado financiero ocupó el segundo lugar de los reclamos que recibió el SERNAC (16%), sólo antecedido por el retail (comercio minorista) que ocupó el 31%.

#### **Radiografía de los reclamos**

Durante el primer semestre de este año 2022, el SERNAC **recibió 53.663 reclamos contra el mercado financiero** lo que representó un aumento de un 11% respecto del primer semestre del año anterior (48.103).

Al analizar los reclamos durante el primer semestre de este año, **la banca lideró, con un 33,8% de los casos, seguido del Retail Financiero con un 33,3%**. Es decir, entre **ambos sub-mercados concentraron 6 de cada 10 reclamos**.

Más atrás aparecen las compañías de seguros generales (13,7%); corredoras de seguros (5,4%); y cajas de compensación (2,7%).

**Considerando por producto**, las tarjetas de crédito (bancarias y no bancarias) lideraron los reclamos con un 36,9% de los casos (19.789 reclamos); seguidas de los seguros automotrices con un 12,1% (6.473 reclamos); y, en tercer lugar, las cuentas corrientes con un 8,6% (4.635 reclamos)

Si tomamos **sólo el volumen de reclamos, sin considerar la participación de mercado (clientes)**, BancoEstado es la entidad que concentra la mayor cantidad de reclamos, con un 14,3% del total durante el primer semestre de este año. Le siguen CMR Falabella (8,2%); y, en tercer lugar, Cencosud (6,5%).

#### **¿Qué reclaman los consumidores?**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Los consumidores reclamaron principalmente por **problemas con los cobros realizados (19.370 reclamos)**, **problemas con las condiciones contratadas (20.060 reclamos)**, esto es, negativas a cierres de productos, suspensiones y términos unilaterales de contrato, limitaciones de responsabilidad contractual, entre otros.

En tercer lugar, se ubican los problemas por cobranzas extrajudiciales abusivas (6.836 reclamos), 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.

**Es decir, estas materias representan un 86,2% del total de los reclamos recibidos, o, dicho de otra forma, representan 8 de cada diez reclamos en el mercado financiero.**

### 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 primer semestre del 2022.**

El **ranking 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 Banco Consorcio, seguido por la Caja de Compensación La Araucana y Banco Security.**



Por su parte, las entidades que **registraron el desempeño más bajo fueron Banco Ripley, Tarjeta Cencosud y Detacoop.**





Para conocer en detalle la ubicación de todas las entidades financieras, visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

#### CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre del año 2022, el SERNAC recibió 53 mil reclamos relacionados con el mercado financiero, esto es, casi un 11% más que el primer semestre del año anterior.
- La banca y el retail concentraron 6 de cada 10 casos.
- Las tarjetas de crédito (bancarias y no bancarias) concentraron la mayoría de los reclamos, seguidas de los seguros automotrices, cuentas corrientes y créditos de consumo.
- El ranking del SERNAC al mejor comportamiento lo lideró Banco Consorcio, seguido por la Caja de Compensación La Araucana y Banco Security.
- Por su parte, Banco Ripley, Tarjeta Cencosud y Detacoop fueron las entidades que registraron el menor desempeño.
- El SERNAC dispuso en su sitio web [www.sernac.cl](http://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.