



Ranking Mercado Financiero

Sub-Mercado Bancario

2018

Abril 2019

RANKING COMPORTAMIENTO: BANCA

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 bancarias.
- ✓ Describir el comportamiento (respuesta) de los bancos ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar los productos y servicios, y las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades bancarias.
- ✓ Ordenar a las entidades bancarias en función del tratamiento de sus reclamos.

RANKING COMPORTAMIENTO: BANCA

POSICIÓN	ENTIDAD BANCARIA	RANKING
1	BICE	2,99
2	CONSORCIO	3,87
3	SECURITY	5,13
4	SCOTIABANK ¹	5,82
5	BCI	6,56
6	FALABELLA	6,72
7	DE CHILE	6,81
8	ESTADO	7,29
9	RIPLEY	10,91
10	SANTANDER	11,13
11	ITAÚ-CORPBANCA	11,81

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

¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

El **Ranking de Reclamos de la Banca** se construye a partir del producto de dos indicadores: la **Tasa de Reclamos (TRd)** y la **Tasa de Respuesta Desfavorable (TRDd)**

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

En primer lugar, la **Tasa de Reclamos** corresponde a la cantidad anual de reclamos asociados a **productos de deuda**² que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores^{3,4}.

Por otro lado, la **Tasa de Respuesta Desfavorable** corresponde al porcentaje de los reclamos asociados a **productos de deuda**² que presenta respuesta desfavorable⁵.

De esta forma, el valor observado en el **Ranking** puede ser interpretado como el número anual de **reclamos de deuda con respuesta desfavorables** que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores⁶.

¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

La **Tasa de Reclamos** se calcula dividiendo el número anual de reclamos de productos de deuda de un banco, por el número de deudores del mismo, multiplicado por 10.000.

$$TRd_{i,a} = \left[\frac{NRd_{i,a}}{ND_{i,m}} \right] * 10.000$$

$TRd_{i,a}$:	tasa de reclamos del banco i en el año a.
$NRd_{i,a}$:	número de reclamos de deuda del banco i en el año a.
$ND_{i,m}$:	número de deudores del banco i en el mes m.

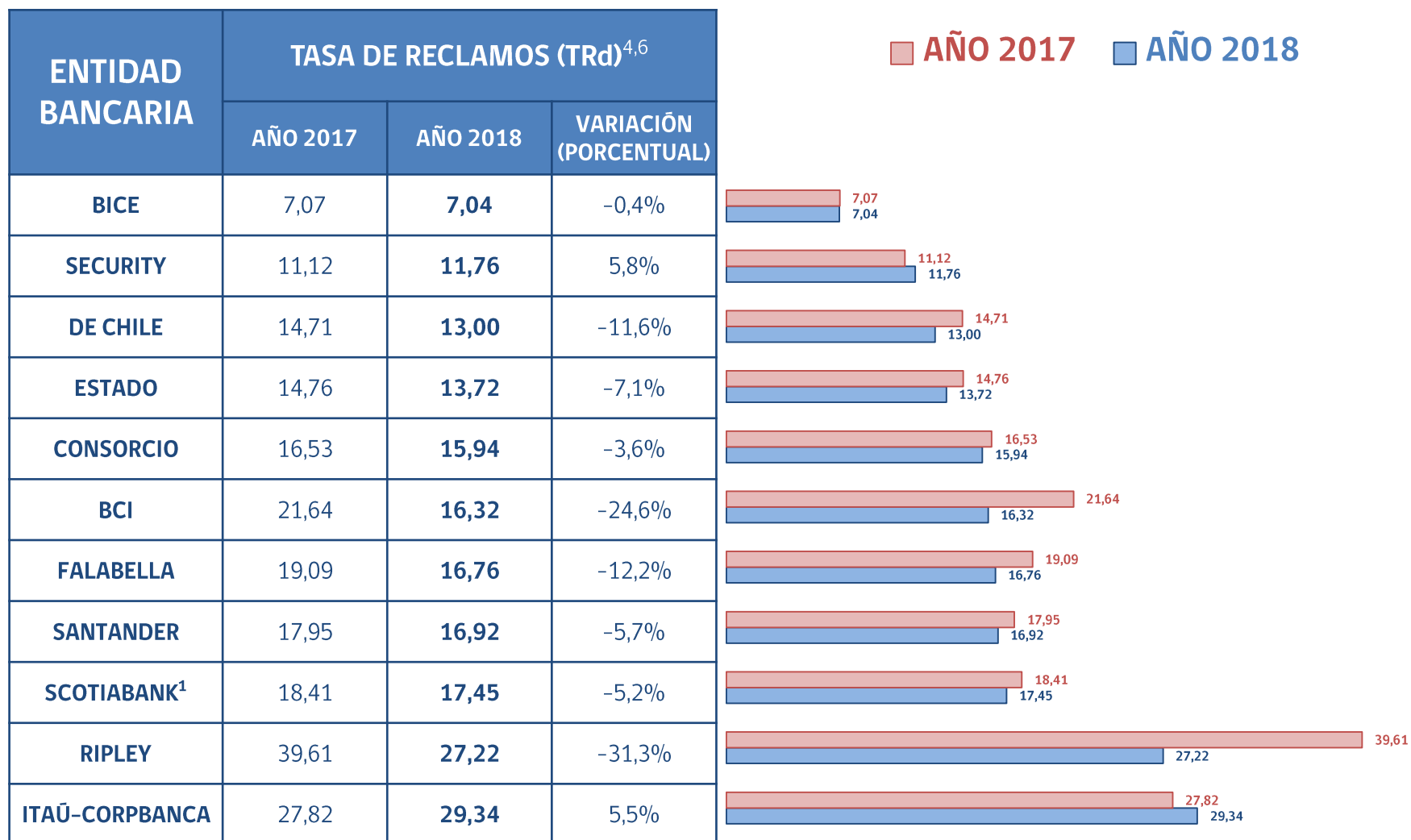
La **Tasa de Respuesta Desfavorable** se calcula dividiendo el número anual de reclamos de productos de deuda con respuesta desfavorable de un banco, por el número de reclamos de productos de deuda de la misma entidad.

$$TRDd_{i,a} = \left[\frac{NRDd_{i,a}}{NRd_{i,a}} \right] * 100$$

$TRDd_{i,a}$:	tasa de respuesta desfavorable del banco i en el año a.
$NRDd_{i,a}$:	número de reclamos de deuda con respuesta desfavorable del banco i en el año a.
$NRd_{i,a}$:	número de reclamos de deuda del banco i en el año a.

CÁLCULO DE TASAS

TASA DE RECLAMOS

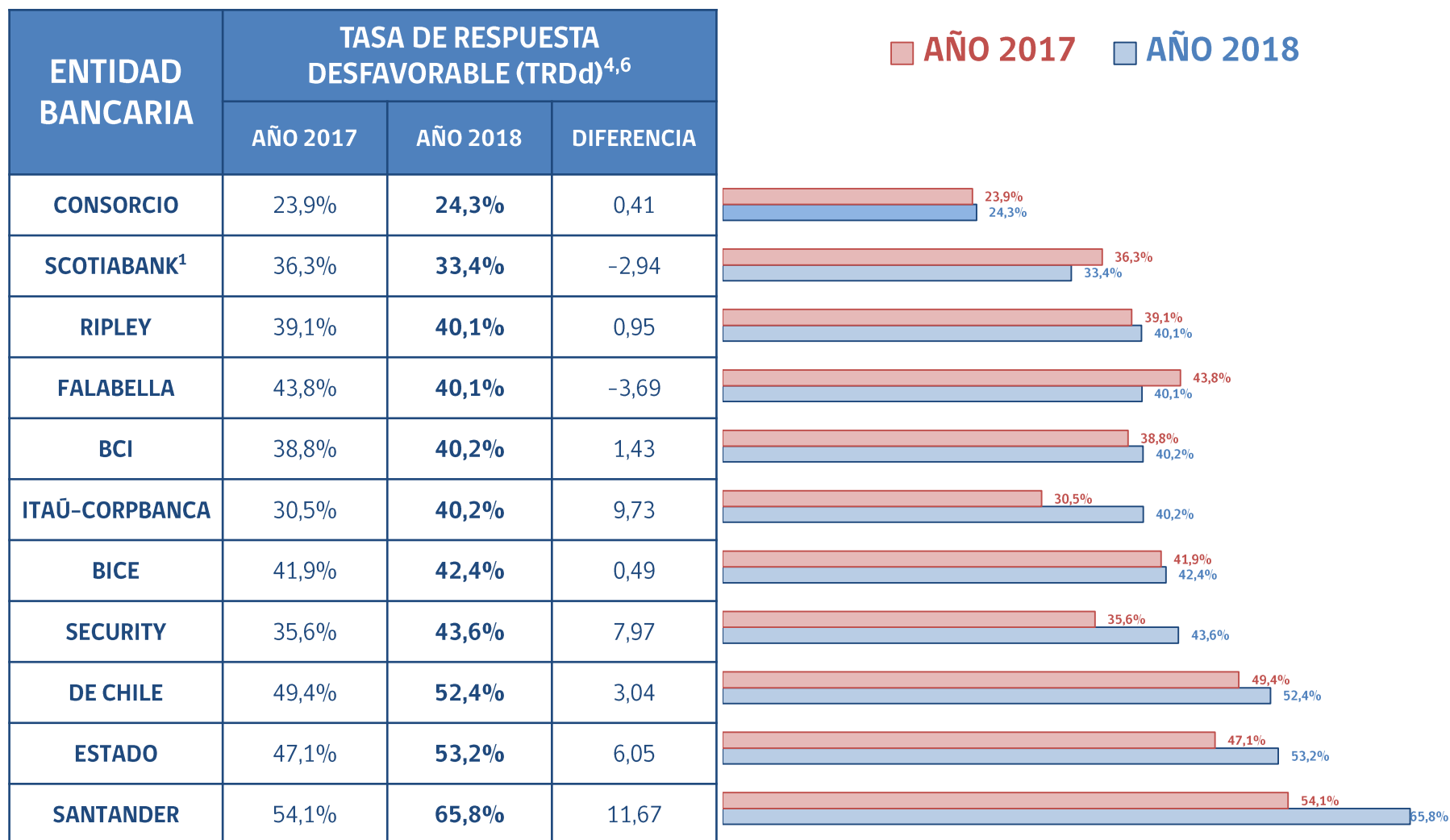


En la parte superior se encuentran los bancos con una menor cantidad de reclamos de deuda en relación al número de deudores³.

TASA DE RECLAMOS

ENTIDAD BANCARIA	N° DE RECLAMOS DE DEUDA ^{2,6}			N° DE DEUDORES ³			TASA DE RECLAMOS (TRd)		
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)
BICE	31	33	6,5%	43.817	46.846	6,9%	7,07	7,04	-0,4%
SECURITY	73	78	6,8%	65.645	66.307	1,0%	11,12	11,76	5,8%
DE CHILE	1.760	1.576	-10,5%	1.196.517	1.212.073	1,3%	14,71	13,00	-11,6%
ESTADO	2.356	2.289	-2,8%	1.596.397	1.668.932	4,5%	14,76	13,72	-7,1%
CONSORCIO	67	70	4,5%	40.524	43.916	8,4%	16,53	15,94	-3,6%
BCI	1.501	1.179	-21,5%	693.517	722.233	4,1%	21,64	16,32	-24,6%
FALABELLA	822	763	-7,2%	430.661	455.224	5,7%	19,09	16,76	-12,2%
SANTANDER	1.771	1.668	-5,8%	986.832	985.668	-0,1%	17,95	16,92	-5,7%
SCOTIABANK ¹	1.325	1.283	-3,2%	719.745	735.124	2,1%	18,41	17,45	-5,2%
RIPLEY	437	252	-42,3%	110.318	92.574	-16,1%	39,61	27,22	-31,3%
ITAÚ-CORPBANCA	1.311	1.384	5,6%	471.238	471.640	0,1%	27,82	29,34	5,5%
GLOBAL	11.454	10.575	-7,7%	6.355.211	6.500.537	2,3%	18,02	16,27	-9,7%

TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE



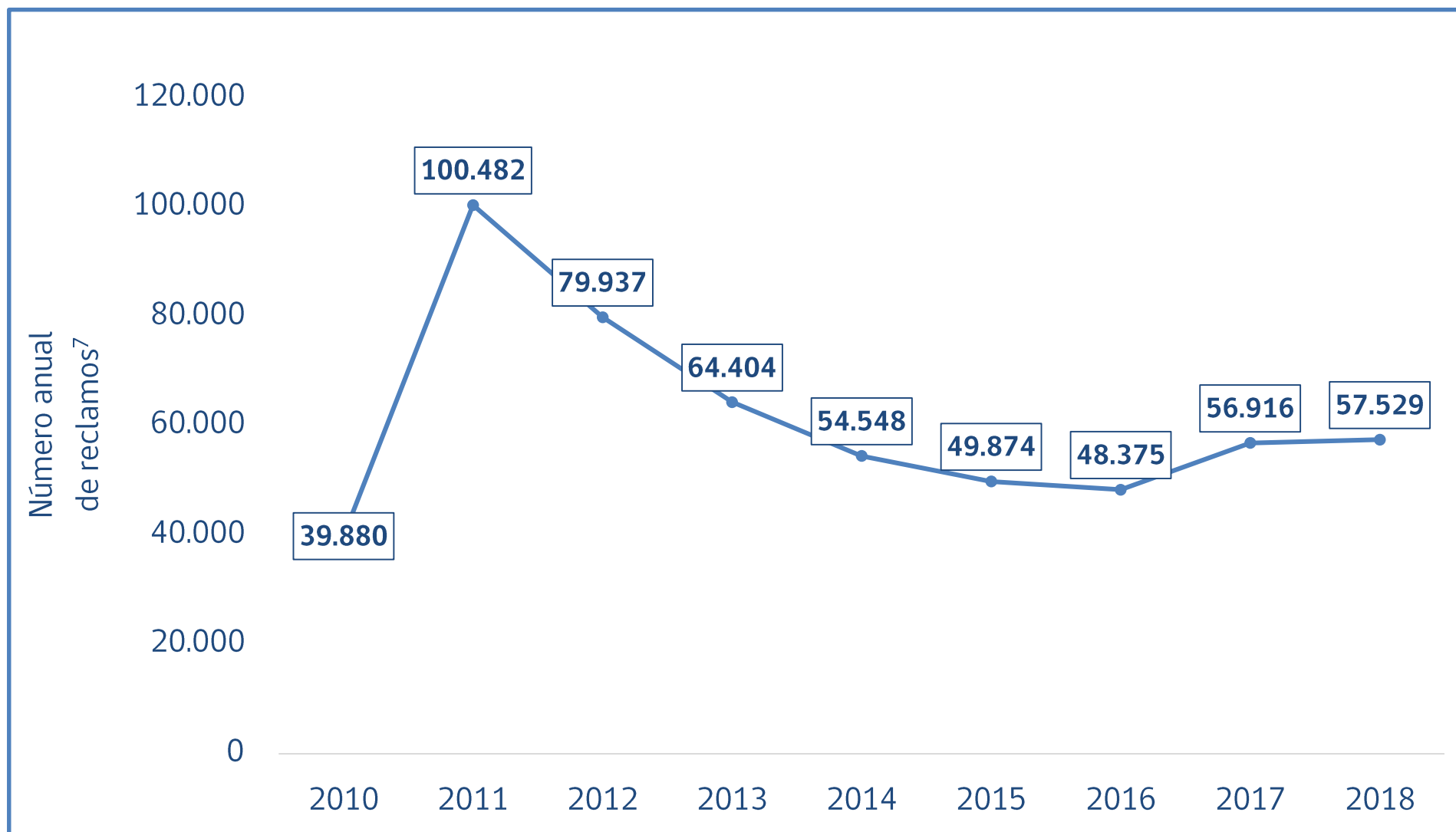
En la parte superior se encuentran los bancos con menor porcentaje de respuestas desfavorables⁵.

TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE

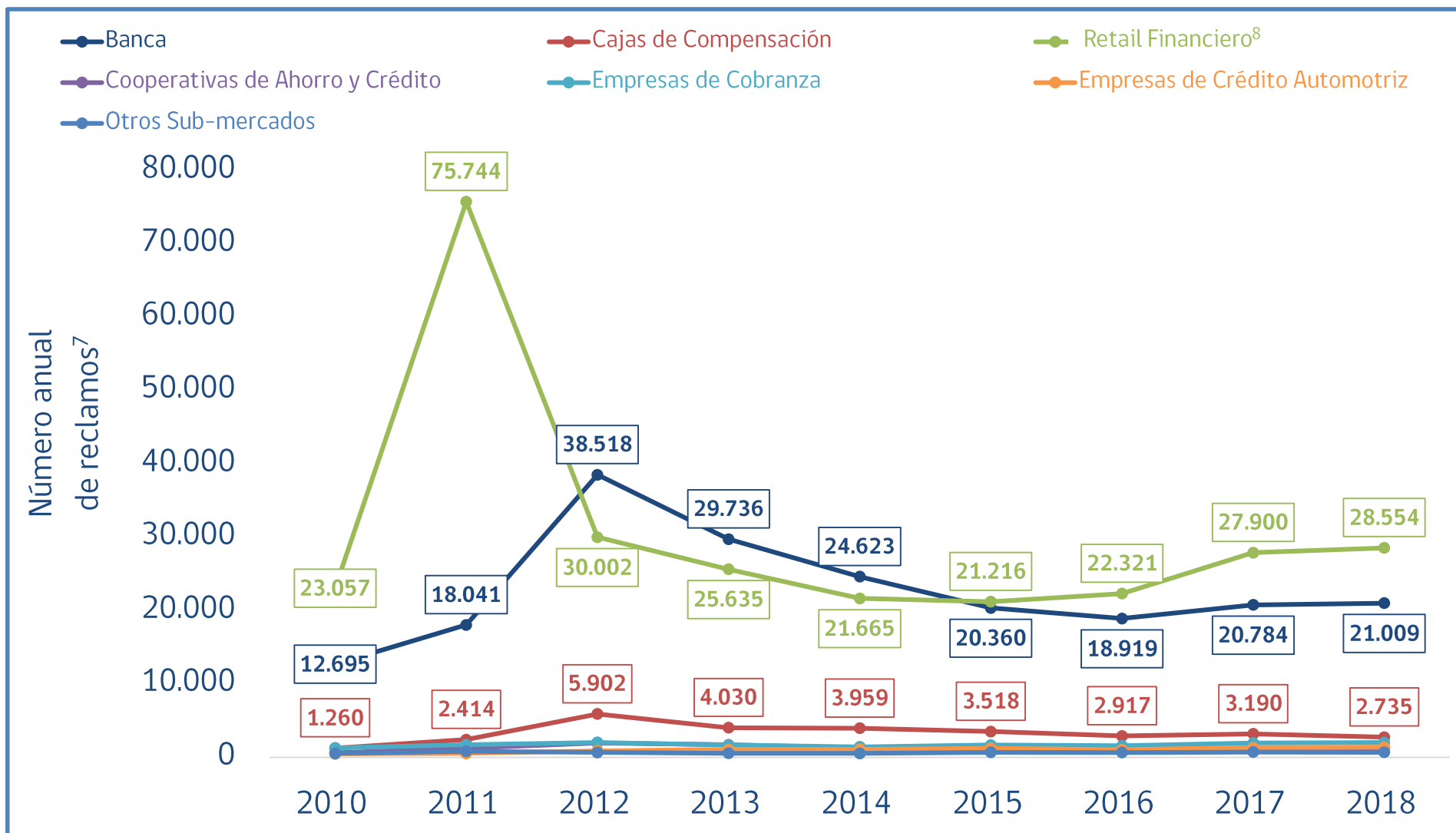
ENTIDAD BANCARIA	N° DE RECLAMOS DE DEUDA CON RESPUESTA DESFAVORABLE ^{2,5}			N° DE RECLAMOS DE DEUDA ^{2,6}			TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRDd)		
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
CONSORCIO	16	17	6,3%	67	70	4,5%	23,9%	24,3%	0,41
SCOTIABANK ¹	481	428	-11,0%	1.325	1.283	-3,2%	36,3%	33,4%	-2,94
RIPLEY	171	101	-40,9%	437	252	-42,3%	39,1%	40,1%	0,95
FALABELLA	360	306	-15,0%	822	763	-7,2%	43,8%	40,1%	-3,69
BCI	582	474	-18,6%	1.501	1.179	-21,5%	38,8%	40,2%	1,43
ITAÚ-CORPBANCA	400	557	39,3%	1.311	1.384	5,6%	30,5%	40,2%	9,73
BICE	13	14	7,7%	31	33	6,5%	41,9%	42,4%	0,49
SECURITY	26	34	30,8%	73	78	6,8%	35,6%	43,6%	7,97
DE CHILE	869	826	-4,9%	1.760	1.576	-10,5%	49,4%	52,4%	3,04
ESTADO	1.110	1.217	9,6%	2.356	2.289	-2,8%	47,1%	53,2%	6,05
SANTANDER	958	1.097	14,5%	1.771	1.668	-5,8%	54,1%	65,8%	11,67
GLOBAL	4.986	5.071	1,7%	11.454	10.575	-7,7%	43,5%	48,0%	4,42

PANORAMA FINANCIERO NACIONAL

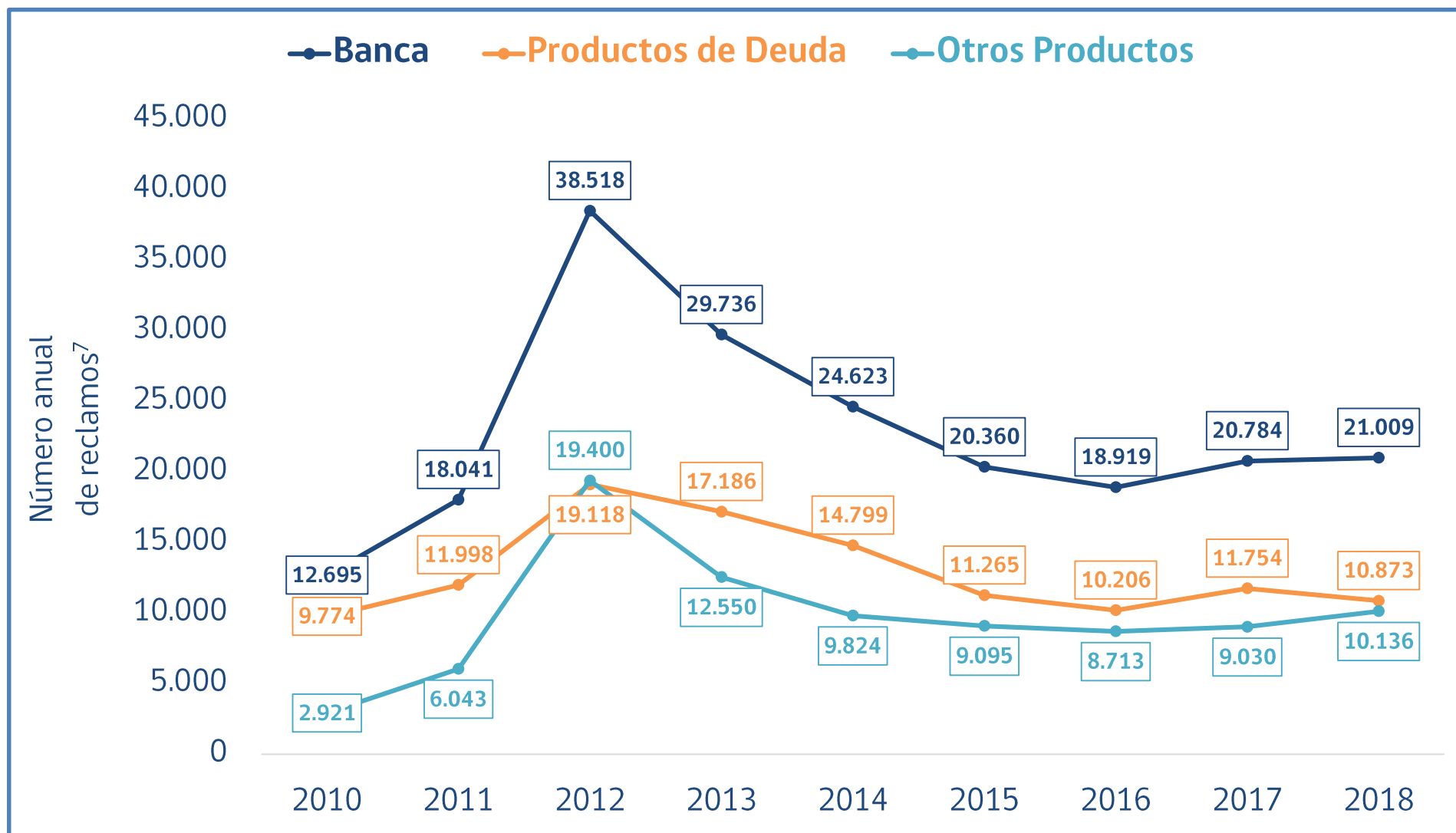
Evolución de Reclamos: Mercado Financiero



Evolución de Reclamos: Sub-mercados Financieros

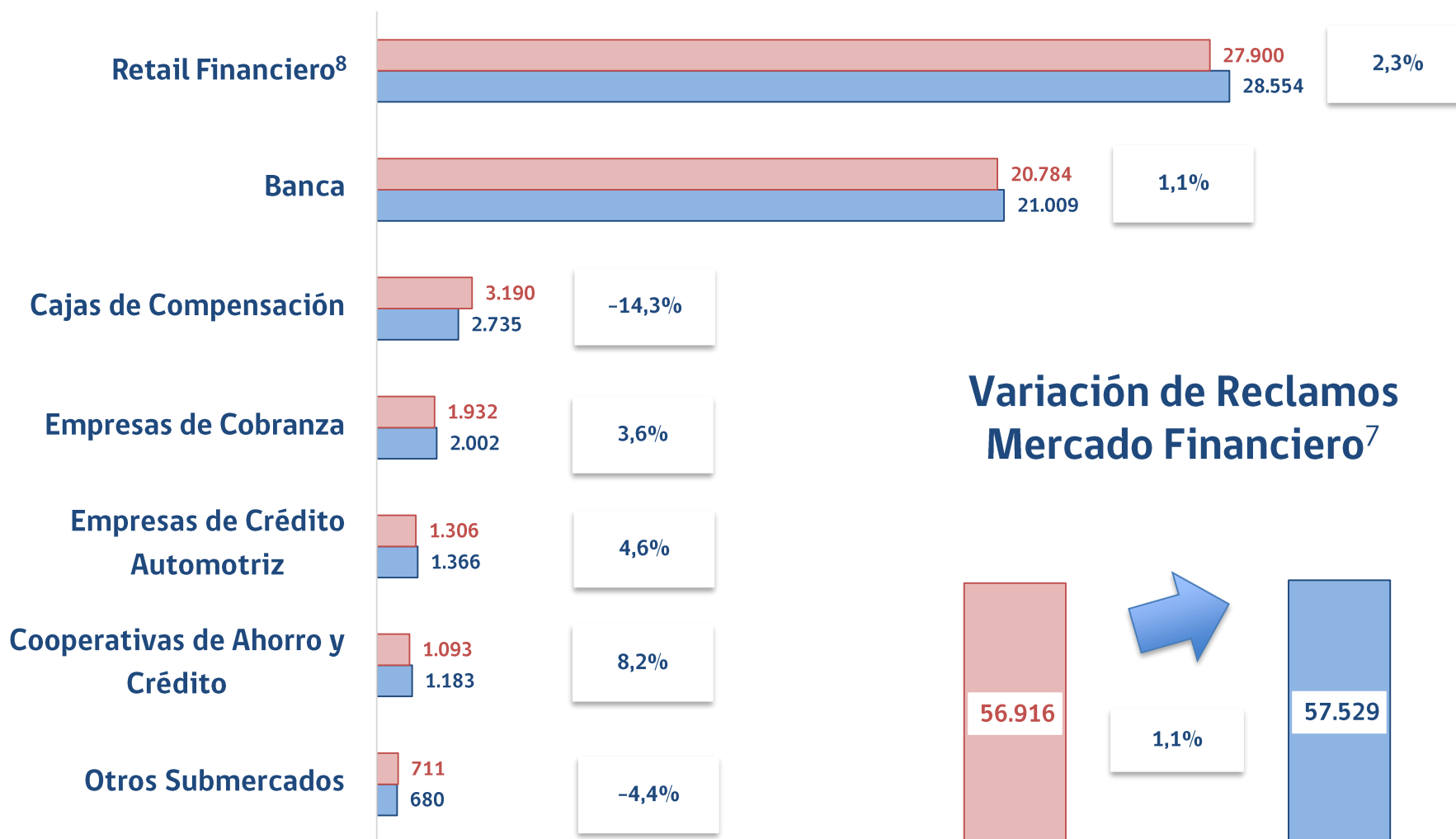


Evolución de Reclamos: Banca



Variación de Reclamos por Sub-mercados Financieros

■ AÑO 2017 ■ AÑO 2018



Participación de Reclamos por Sub-mercados Financieros

SUB-MERCADO FINANCIERO	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
Retail financiero ⁸	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%	-----

Reclamos en la Banca

Los 3 productos más reclamados

PRODUCTOS Y SERVICIOS	NÚMERO DE RECLAMOS ⁷			PARTICIPACIÓN		
	2017	2018	VARIACIÓN (porcentual)	2017	2018	DIFERENCIA
TARJETA DE CRÉDITO / AVANCES EN EFECTIVO / SÚPER AVANCE EN EFECTIVO	3.928	3.962	0,87%	18,90%	18,86%	-0,04
CUENTA CORRIENTE	3.981	3.937	-1,11%	19,15%	18,74%	-0,41
CRÉDITO DE CONSUMO / CRÉDITO AUTOMOTRIZ TRADICIONAL	4.320	3.687	-14,65%	20,79%	17,55%	-3,24
OTROS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8.555	9.423	10,15%	41,16%	44,85%	3,69
TOTAL	20.784	21.009	1,08%	100%	100%	-----

Las 3 causales más reclamadas

CAUSALES DE RECLAMOS	NÚMERO DE RECLAMOS ⁷			PARTICIPACIÓN		
	2017	2018	VARIACIÓN (porcentual)	2017	2018	DIFERENCIA
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN: CLONACIÓN + SUPLANTACIÓN	3.127	3.682	17,75%	15,05%	17,53%	2,48
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	2.430	2.632	8,31%	11,69%	12,53%	0,84
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	2.980	2.562	-14,03%	14,34%	12,19%	-2,14
OTRAS CAUSAS	12.247	12.133	-0,93%	58,93%	57,75%	-1,17
TOTAL	20.784	21.009	1,08%	100%	100%	-----

CONCLUSIONES GENERALES

CONCLUSIONES: RANKING

- Para el año 2018, los bancos con mejor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos fueron **Banco BICE** (2,99), **Consorcio** (3,87), y **Security** (5,13).
 - En el caso de **Banco BICE**, su posición se encuentra fuertemente influenciada por su **Tasa de Reclamos**, y no por el resultado de su **Tasa de Respuesta Desfavorable**. En otras palabras, es el bajo nivel de reclamos en relación al número de deudores, y no el porcentaje de respuestas desfavorables, lo que permite que **Banco BICE** se posicione con el mejor comportamiento.
 - Por otro lado, la posición de **Banco Consorcio** se encuentra influenciada por su **Tasa de Respuesta Desfavorable**, lo que indica que el buen comportamiento del banco está explicado por el relativamente bajo porcentaje de respuestas desfavorables.
- En el otro extremo, se encuentra **Banco Itaú-Corpbanca** (11,81), **Banco Santander** (11,13), y **Banco Ripley** (10,91).
 - En el caso de **Banco Itaú-Corpbanca**, su posición está altamente influenciada por su **Tasa de Reclamos**, y no por el resultado de su **Tasa de Respuesta Desfavorable**. Dicho de otra forma, es el alto nivel de reclamos en relación al número de deudores, y no el porcentaje de sus respuestas desfavorables, lo que posiciona a **Banco Itaú-Corpbanca** en el último lugar del ranking.
 - Por otro lado, la posición de **Banco Santander** se encuentra influenciada por su **Tasa de Respuesta Desfavorable**, lo que indica que el mal comportamiento del banco está explicado por el relativamente alto porcentaje de respuestas desfavorables.

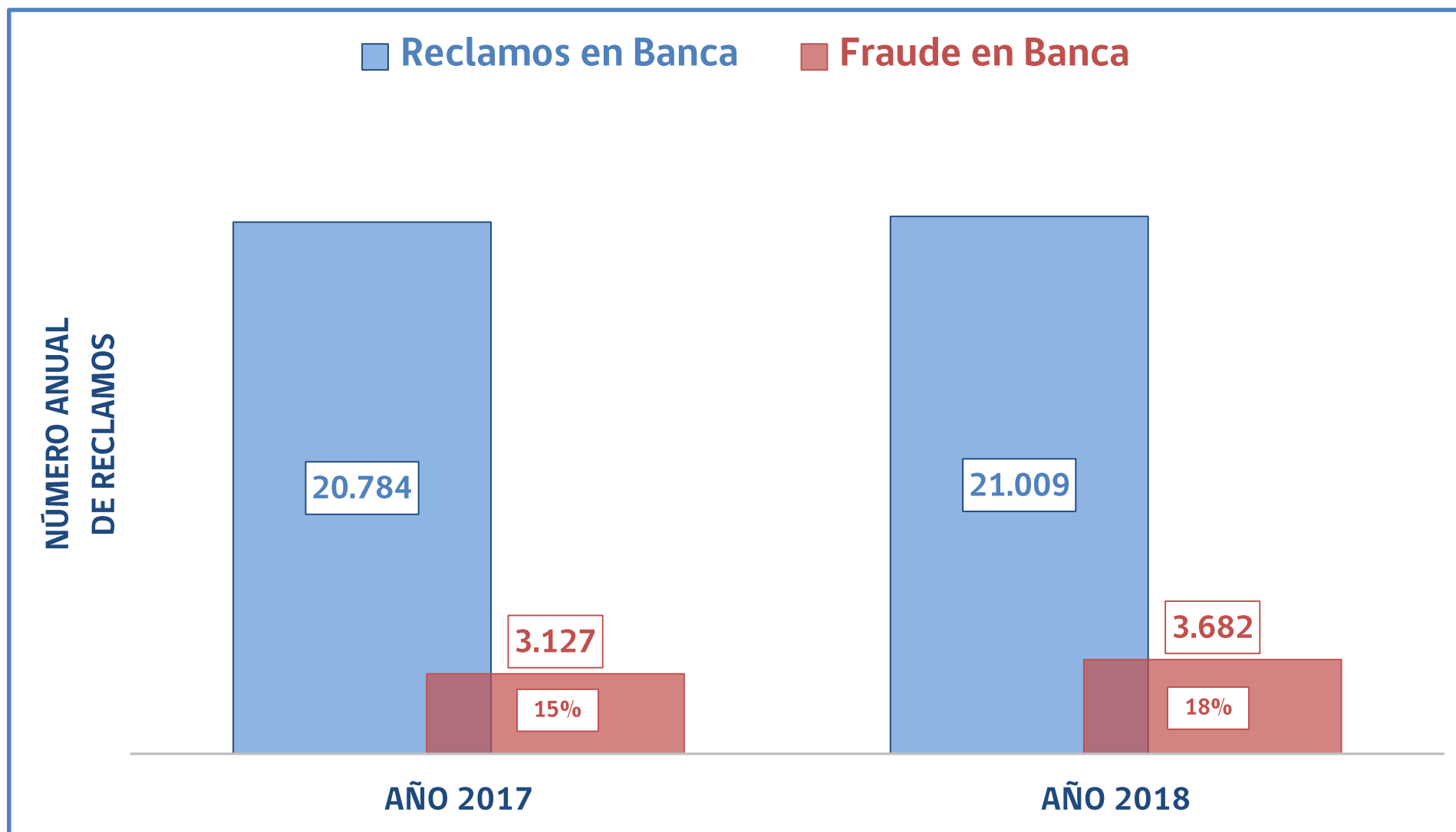
CONCLUSIONES:

PANORAMA FINANCIERO

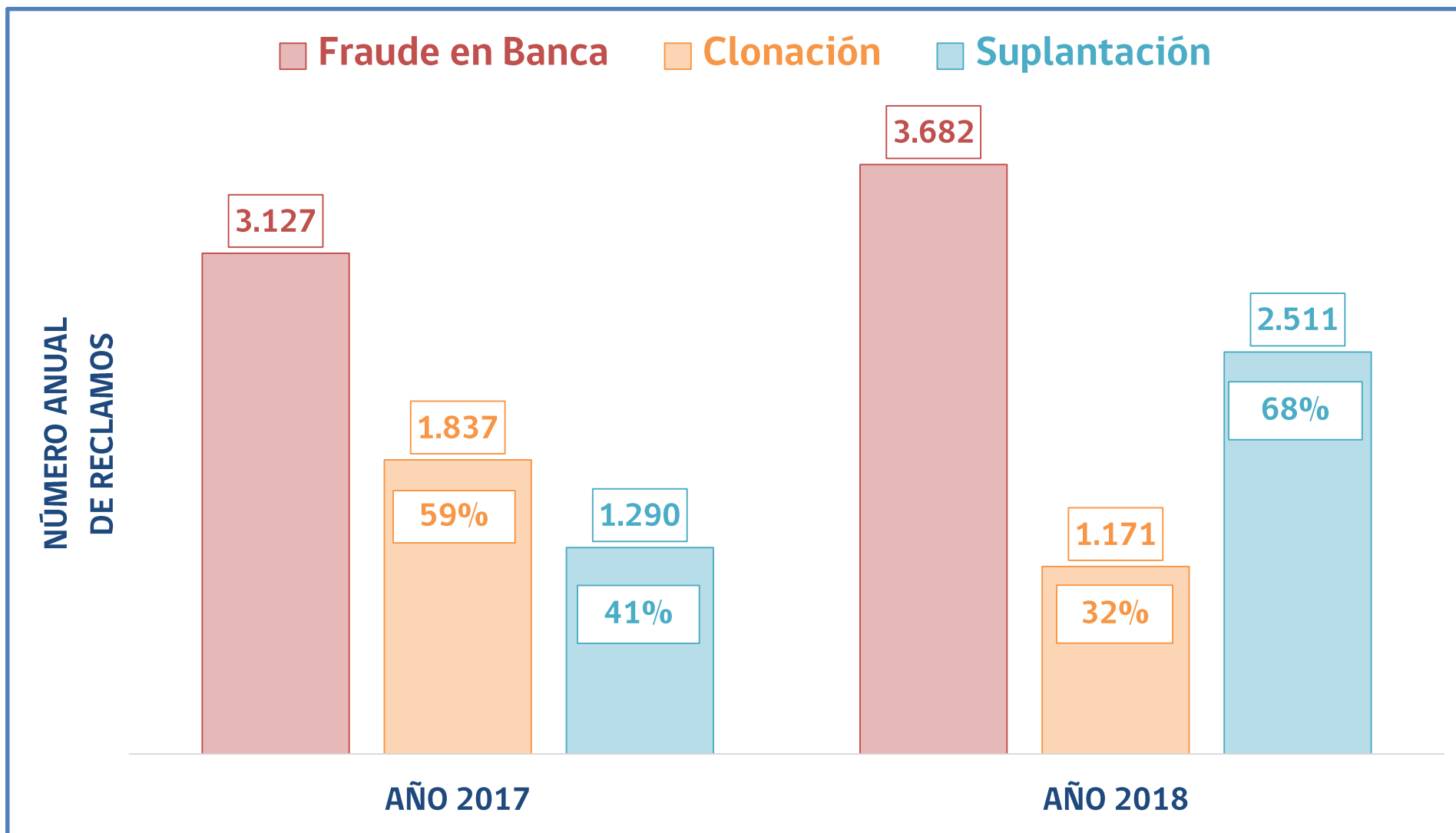
- Durante el año 2018, **el SERNAC recibió 57.529 reclamos** en contra de proveedores del **mercado financiero**. En relación al periodo 2017-2018, los reclamos aumentaron en un **1,1%** al comparar ambos años.
- Los sub-mercados financieros **Banca (35,52%)** y **Retail Financiero (49,63%)**, concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.
- Los tres productos y/o servicios más reclamados (**participación**):
 - Tarjeta de Crédito/Avances/Súper Avances (**18,86%**)
 - Cuenta Corriente (**18,74%**)
 - Créditos de Consumo/Automotriz (**17,55%**)
- Las tres causales más reclamadas (**participación**):
 - Consumidor no reconoce transacción: clonación + suplantación (**17,53%**)
 - Cobranza extrajudicial no corresponde (**12,53%**)
 - No reversa cobros mal efectuados (**12,19%**)

ANEXO I: RECLAMOS DE FRAUDE EN LA BANCA

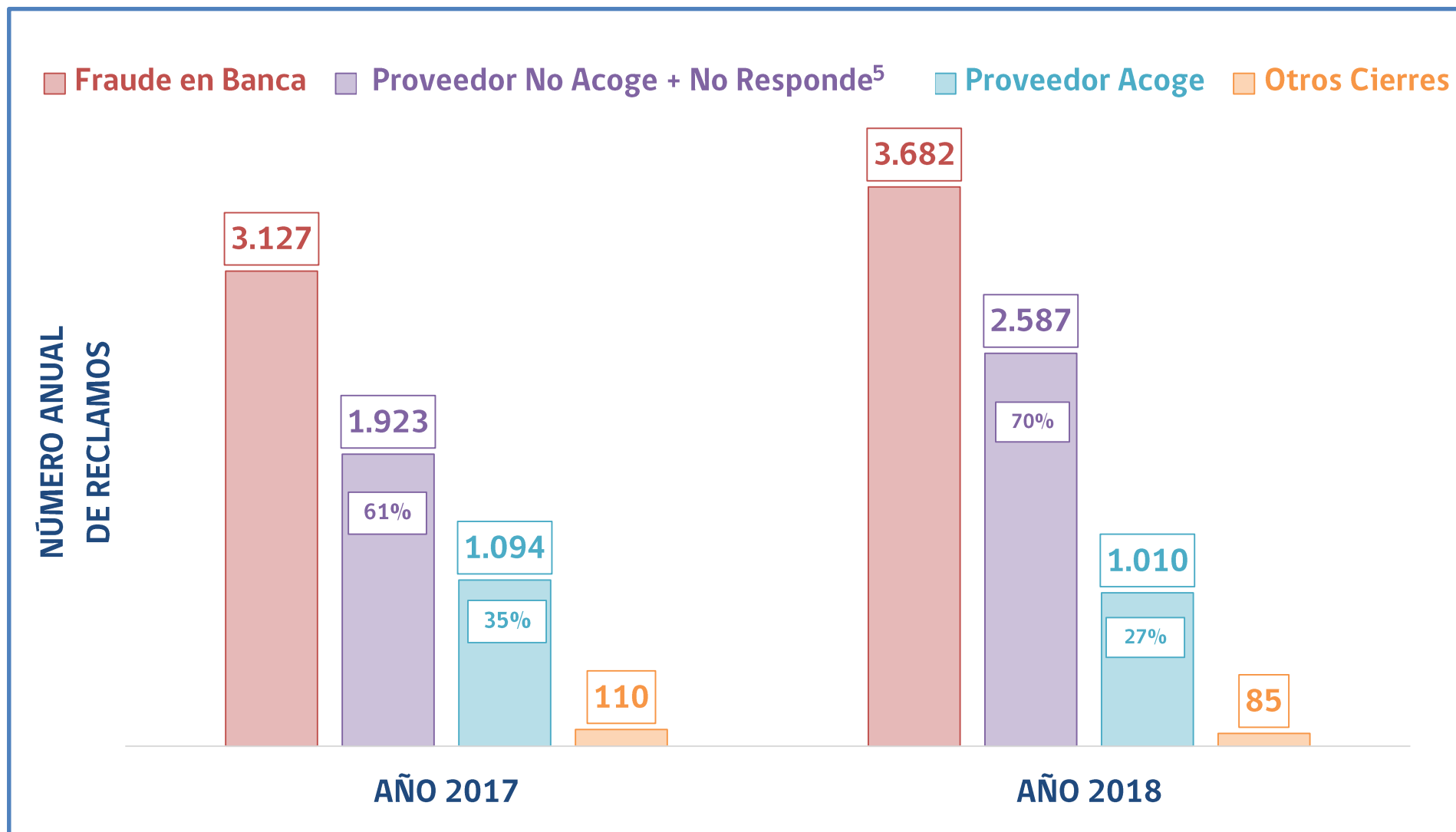
Reclamos de Fraude en la Banca: Panorama General



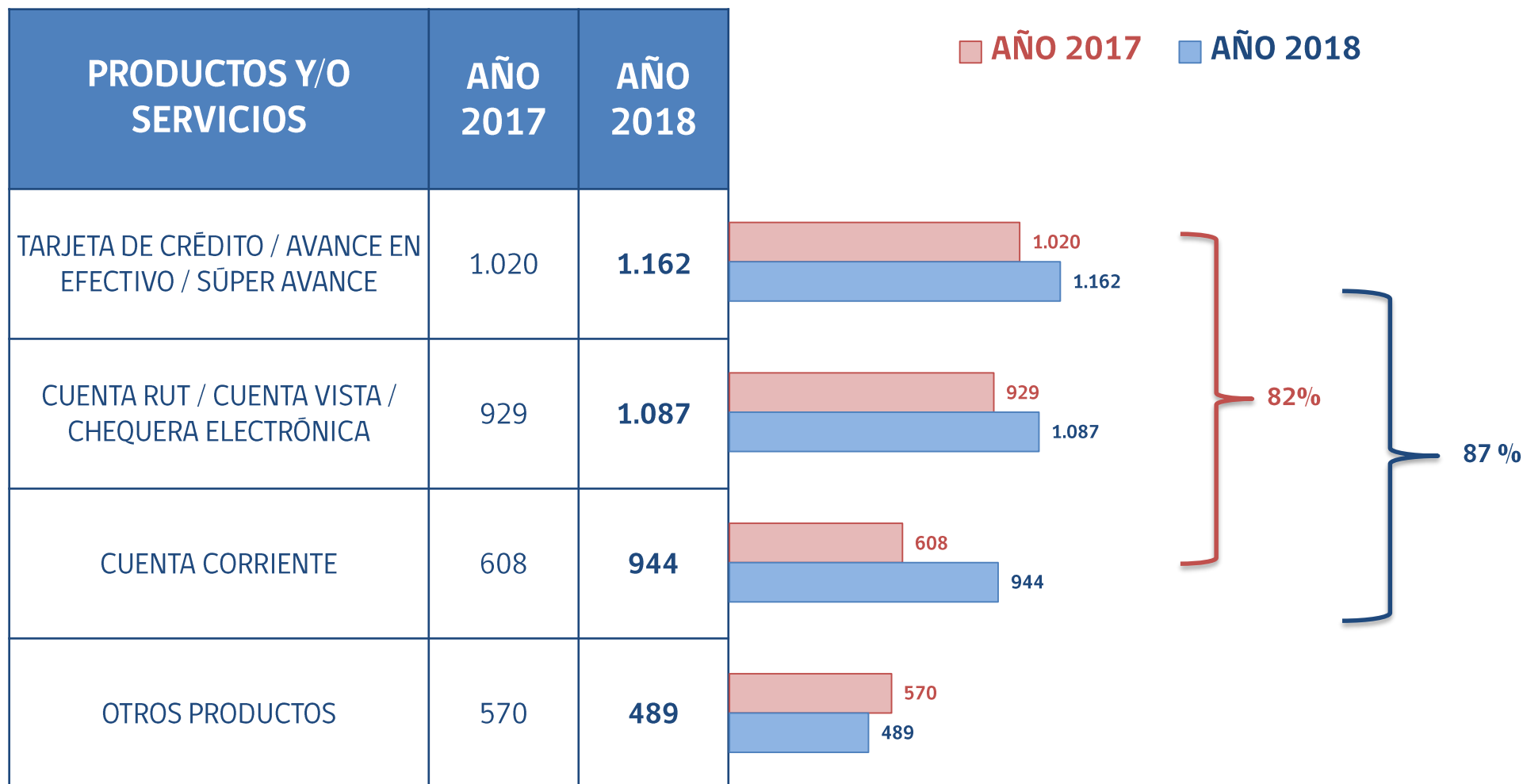
Reclamos de Fraude en la Banca: Temáticas



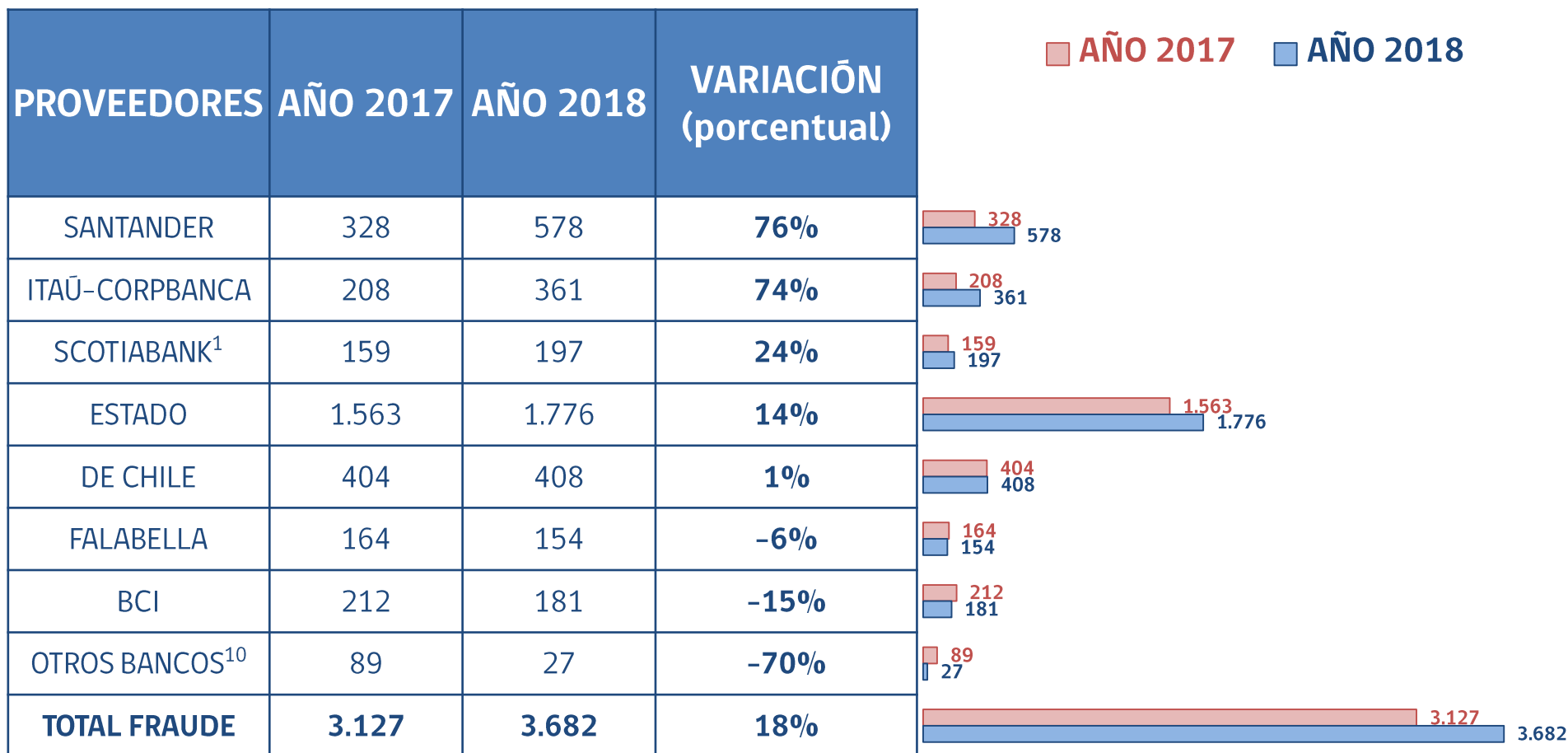
Reclamos de Fraude en la Banca: Cierres



Reclamos de Fraude en la Banca: Productos y/o Servicios



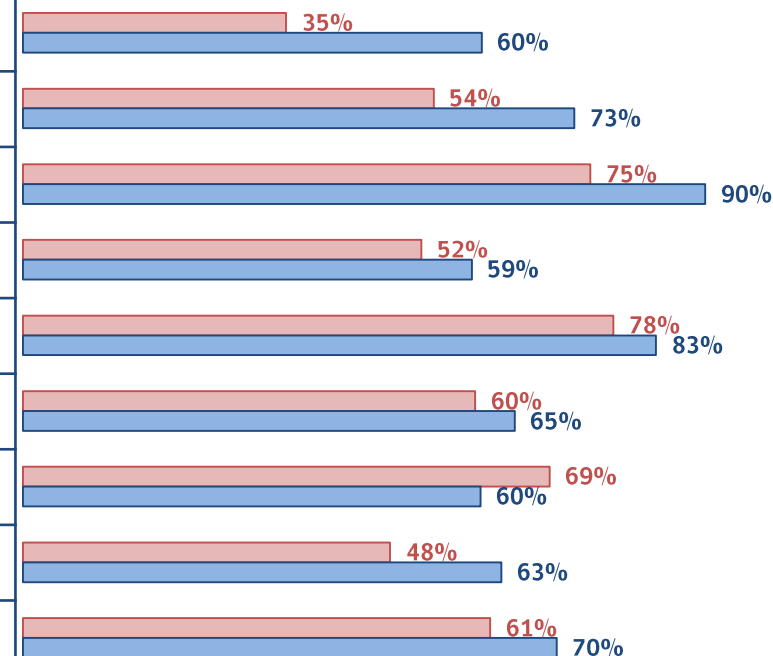
Reclamos de Fraude en la Banca: Proveedores



Reclamos de Fraude en la Banca: Porcentaje de Respuestas Desfavorables

PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
ITAÚ-CORPBANCA	35%	60%	26
SCOTIABANK ¹	54%	73%	19
SANTANDER	75%	90%	15
FALABELLA	52%	59%	7
DE CHILE	78%	83%	6
ESTADO	60%	65%	5
BCI	69%	60%	-9
OTROS BANCOS ¹¹	48%	63%	15
TOTAL	61%	70%	9

■ AÑO 2017 ■ AÑO 2018



Reclamos de Fraude en la Banca: Conclusiones

- Los reclamos de **Fraude aumentaron** un **18%** entre el año 2017 y 2018.
- Al observar la participación por Tipo de Fraude, durante el **año 2017** destaca **Clonación** con un **59%** de los reclamos, mientras que para el **año 2018** destaca **Suplantación** con un **68%**.
- Al observar el comportamiento por Tipo de Fraude, se advierte que los reclamos por **Suplantación aumentaron** en un **95%** 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 **70%** para el año 2018.
- Durante el año 2017, un **82%** de los reclamos de Fraude estuvieron concentrados en **3 productos** (Tarjeta de Crédito, Cuenta Rut, y Cuenta Corriente). En el año 2018, los mismos productos acumularon el **87%** de los reclamos de Fraude.
- A nivel de proveedores, **Banco Estado** registra el **50%** de los reclamos de Fraude para el año 2017, y su participación durante el año 2018 alcanza al **48%**.

Reclamos de Fraude en la Banca: Conclusiones

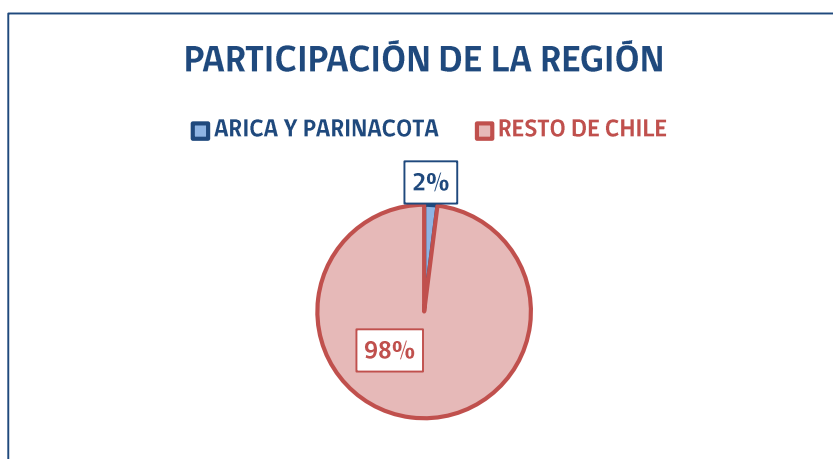
- Al analizar la variación de reclamos de Fraude, se observa que **Banco Santander** aumentó en un **76%** sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- Por otro lado, **Itaú-Corpbanca** registró el **mayor aumento** en el **porcentaje de respuestas desfavorables**, pasando de un **35%** a un **60%** entre el año 2017 y 2018.
- Durante el año 2018, aproximadamente **9 de cada 10 reclamos** de Fraude de **Banco Santander** tuvieron **respuesta desfavorable** para los consumidores. Esta cifra llega a **8 de cada 10 reclamos** en el caso de **Banco de Chile**, y a **7 de cada 10 reclamos** en el caso de **Scotiabank**.

ANEXO II: PANORAMA BANCARIO REGIONAL⁹

ARICA Y PARINACOTA

RECLAMOS BANCA EN ARICA Y PARINACOTA			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
FALABELLA	20	26	30%
ESTADO	97	124	28%
SCOTIABANK ¹	23	29	26%
DE CHILE	43	47	9%
SANTANDER	46	49	7%
BCI	33	34	3%
ITAÚ-CORPBANCA	31	19	-39%
OTROS	15	6	-60%
TOTAL REGIÓN	308	334	8%

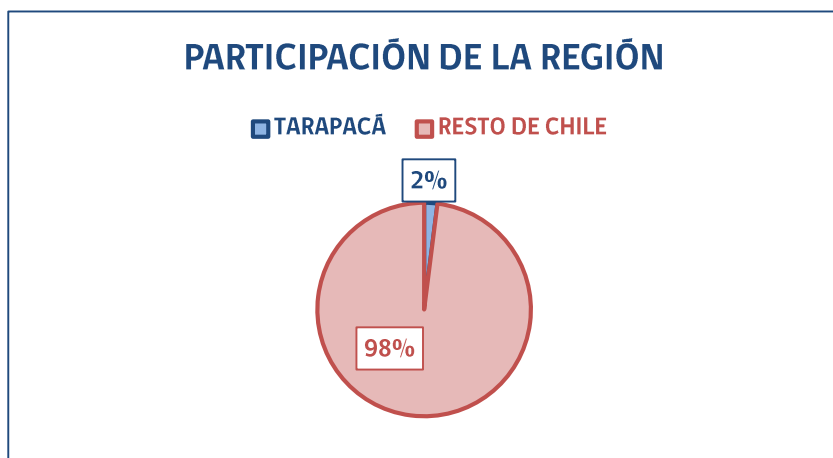
- Durante el año 2018, **4 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Falabella** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Tarjeta de Crédito/Avances y Súper Avances en Efectivo**, concentrando un **24%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **16%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **37%** de los reclamos.



TARAPACÁ

RECLAMOS BANCA EN TARAPACÁ			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
SCOTIABANK ¹	22	31	41%
DE CHILE	48	50	4%
FALABELLA	23	21	-9%
ESTADO	120	108	-10%
ITAÚ-CORPBANCA	57	48	-16%
BCI	51	40	-22%
SANTANDER	35	27	-23%
OTROS	15	9	-40%
TOTAL REGIÓN	371	334	-10%

- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Scotiabank** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Cuenta Corriente**, concentrando un **22%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **23%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **32%** de los reclamos.



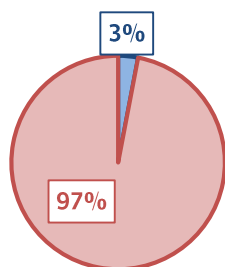
ANTOFAGASTA

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA

PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	61	79	30%
SANTANDER	86	104	21%
DE CHILE	85	99	16%
ESTADO	209	231	11%
SCOTIABANK ¹	49	53	8%
FALABELLA	58	49	-16%
BCI	128	104	-19%
OTROS	25	14	-44%
TOTAL REGIÓN	701	733	5%

PARTICIPACIÓN DE LA REGIÓN

■ ANTOFAGASTA ■ RESTO DE CHILE

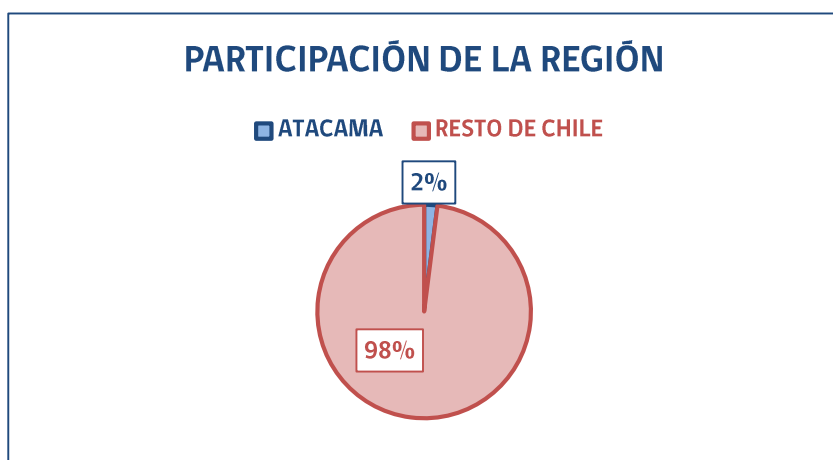


- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **19%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **20%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **32%** de los reclamos.

ATACAMA

RECLAMOS BANCA EN ATACAMA			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ESTADO	158	202	28%
SCOTIABANK ¹	19	23	21%
ITAÚ-CORPBANCA	38	40	5%
FALABELLA	35	36	3%
SANTANDER	65	59	-9%
DE CHILE	62	51	-18%
BCI	67	47	-30%
OTROS	23	12	-48%
TOTAL REGIÓN	467	470	1%

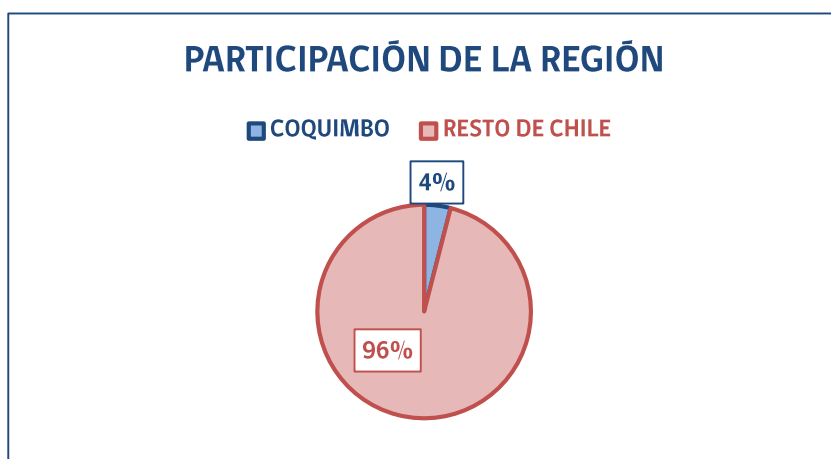
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Banco Estado** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **22%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Cobranza Extrajudicial No Corresponde**, concentrando un **15%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **43%** de los reclamos.



COQUIMBO

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE COQUIMBO			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	63	88	40%
ESTADO	318	368	16%
SCOTIABANK ¹	84	81	-4%
DE CHILE	135	126	-7%
SANTANDER	115	107	-7%
FALABELLA	67	59	-12%
BCI	96	71	-26%
OTROS	19	22	16%
TOTAL REGIÓN	897	922	3%

- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **19%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **15%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **40%** de los reclamos.



VALPARAÍSO

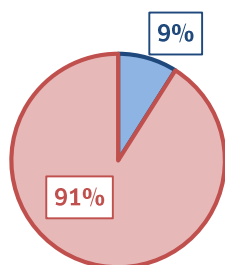
RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE VALPARAÍSO

PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
SCOTIABANK ¹	133	203	53%
DE CHILE	237	276	16%
ESTADO	601	697	16%
SANTANDER	203	221	9%
ITAÚ-CORPBANCA	170	167	-2%
BCI	189	172	-9%
FALABELLA	185	132	-29%
RIPLEY	67	36	-46%
OTROS	13	12	-8%
TOTAL REGIÓN	1.798	1.916	7%

- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Scotiabank** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Tarjeta de Crédito/Avances y Súper Avances en Efectivo**, concentrando un **20%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **18%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **36%** de los reclamos.

PARTICIPACIÓN DE LA REGIÓN

■ VALPARAÍSO ■ RESTO DE CHILE



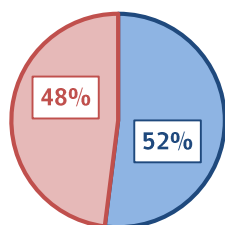
METROPOLITANA

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN METROPOLITANA			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	1.234	1.441	17%
SECURITY	125	135	8%
ESTADO	2.617	2.756	5%
SANTANDER	1.612	1.696	5%
SCOTIABANK ¹	1.133	1.182	4%
DE CHILE	1.527	1.472	-4%
FALABELLA	788	755	-4%
CONSORCIO	71	68	-4%
BCI	1.315	1.095	-17%
BICE	61	46	-25%
RIPLEY	238	160	-33%
OTROS	14	16	14%
TOTAL REGIÓN	10.735	10.822	1%

- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Tarjeta de Crédito/Avances y Súper Avances en Efectivo**, concentrando un **20%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **17%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **25%** de los reclamos.

PARTICIPACIÓN DE LA REGIÓN

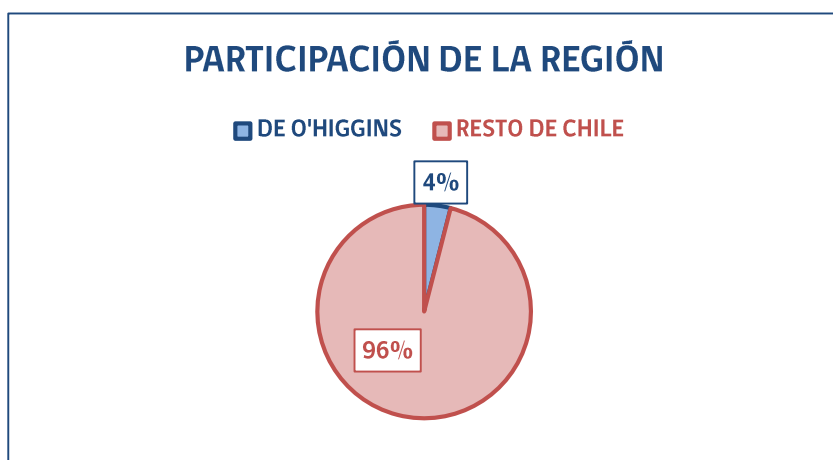
■ METROPOLITANA DE SANTIAGO ■ RESTO DE CHILE



O'HIGGINS

RECLAMOS BANCA EN OHIGGINS			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
DE CHILE	94	116	23%
ITAÚ-CORPBANCA	65	70	8%
ESTADO	367	387	5%
SANTANDER	78	81	4%
SCOTIABANK ¹	61	60	-2%
BCI	66	62	-6%
FALABELLA	97	67	-31%
OTROS	28	21	-25%
TOTAL REGIÓN	856	864	1%

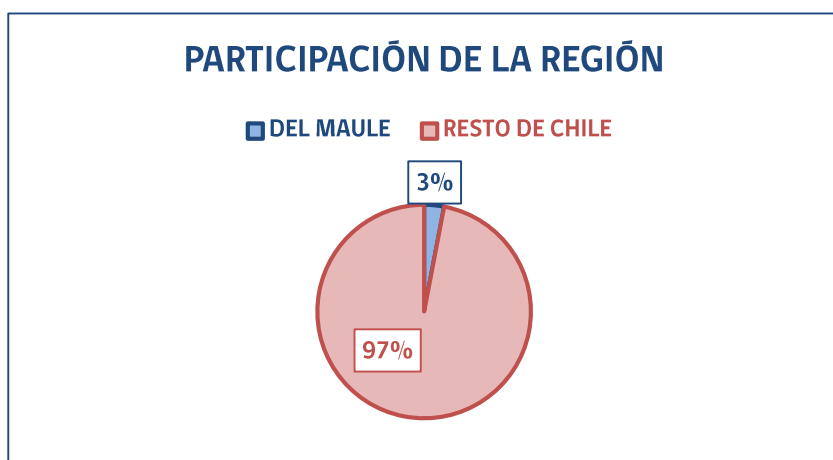
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Banco de Chile** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Cuenta Vista**, concentrando un **20%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **20%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **45%** de los reclamos.



DEL MAULE

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DEL MAULE			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
FALABELLA	50	72	44%
BCI	55	56	2%
SANTANDER	78	79	1%
ESTADO	289	276	-4%
ITAÚ-CORPBANCA	72	66	-8%
SCOTIABANK ¹	59	54	-8%
DE CHILE	107	88	-18%
OTROS	15	12	-20%
TOTAL REGIÓN	725	703	-3%

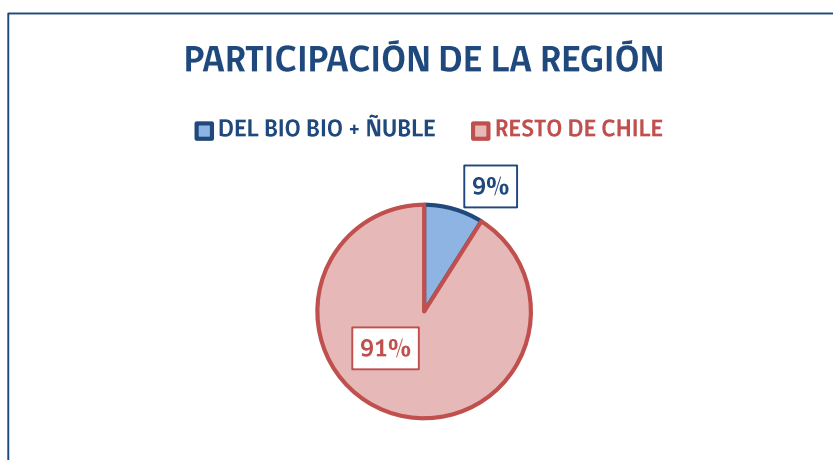
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Falabella** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **18%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **17%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **39%** de los reclamos.



BIO BÍO + ÑUBLE

RECLAMOS BANCA EN EL BIO BÍO + ÑUBLE			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	175	220	26%
SANTANDER	186	205	10%
ESTADO	562	601	7%
SCOTIABANK ¹	157	145	-8%
DE CHILE	266	231	-13%
BCI	258	215	-17%
FALABELLA	153	126	-18%
RIPLEY	52	35	-33%
OTROS	21	20	-5%
TOTAL REGIÓN	1.830	1.798	-2%

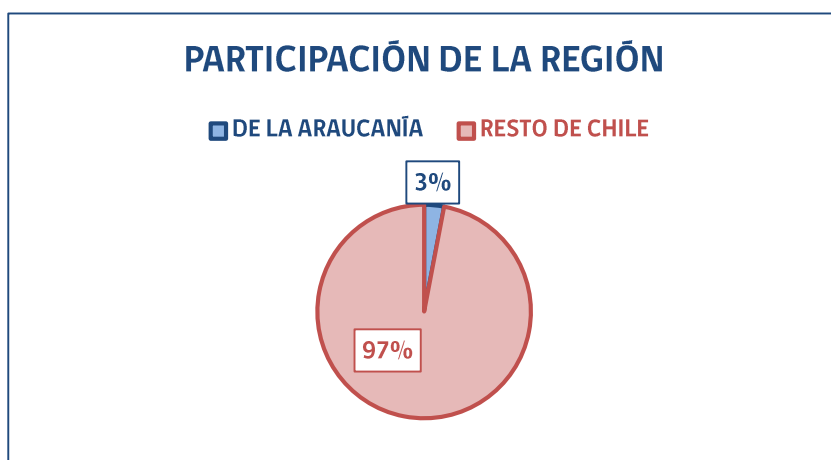
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de estas regiones contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de ambas regiones durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **21%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de ambas regiones durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **16%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de ambas regiones durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **33%** de los reclamos.



LA ARAUCANÍA

RECLAMOS BANCA EN LA ARAUCANÍA			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	39	56	44%
SANTANDER	69	78	13%
ESTADO	236	255	8%
SCOTIABANK ¹	58	56	-3%
BCI	53	50	-6%
DE CHILE	82	74	-10%
FALABELLA	62	35	-44%
OTROS	15	17	13%
TOTAL REGIÓN	614	621	1%

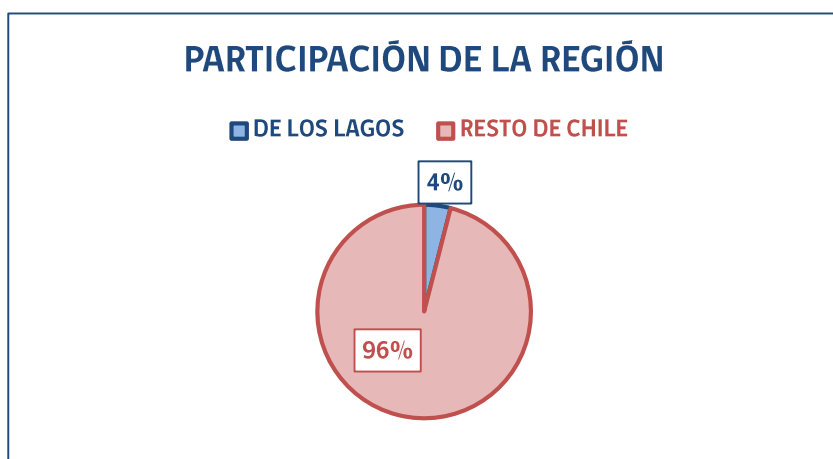
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Tarjeta de Crédito/Avances y Súper Avances en Efectivo**, concentrando un **18%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **22%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **41%** de los reclamos.



LOS LAGOS

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE LOS LAGOS			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
SANTANDER	86	107	24%
ESTADO	279	346	24%
DE CHILE	91	97	7%
SCOTIABANK ¹	74	73	-1%
ITAÚ-CORPBANCA	47	46	-2%
FALABELLA	72	62	-14%
BCI	86	61	-29%
OTROS	16	13	-19%
TOTAL REGIÓN	751	805	7%

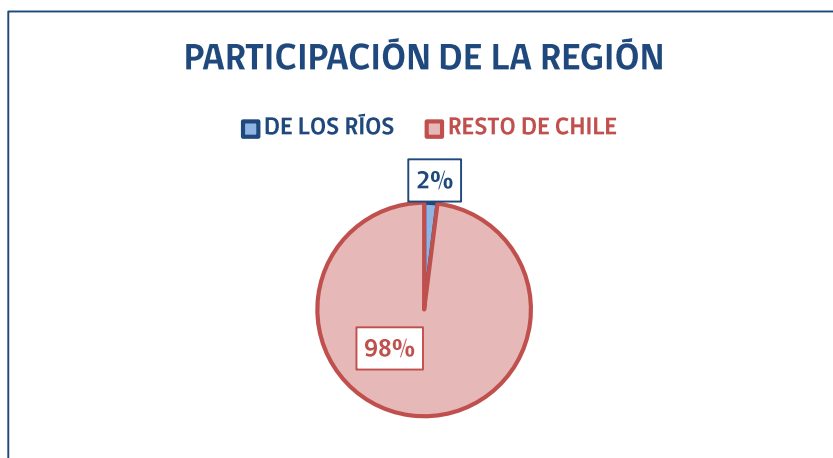
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Banco Santander** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Cuenta Vista**, concentrando un **18%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **23%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **43%** de los reclamos.



LOS RÍOS

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE LOS RÍOS			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	31	40	29%
SCOTIABANK ¹	19	21	11%
ESTADO	128	138	8%
DE CHILE	57	59	4%
SANTANDER	48	34	-29%
FALABELLA	54	36	-33%
BCI	34	15	-56%
OTROS	6	7	17%
TOTAL REGIÓN	377	350	-7%

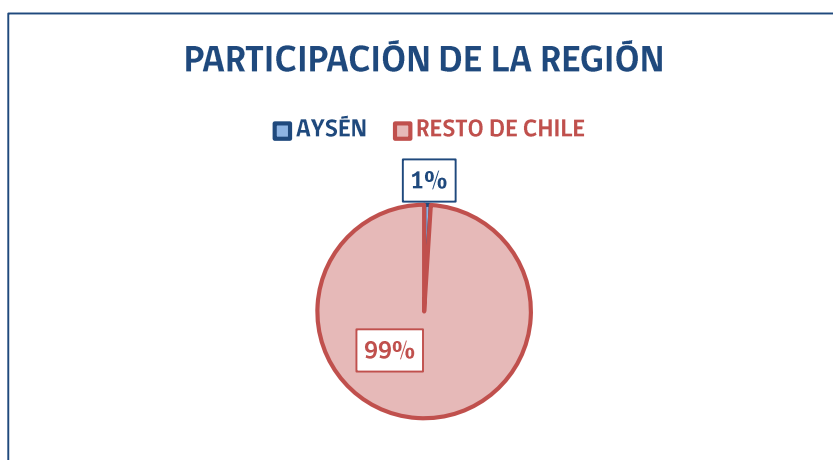
- Durante el año 2018, **4 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **24%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **No Reversa Cobros Mal Efectuados**, concentrando un **15%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **39%** de los reclamos.



AYSÉN

RECLAMOS BANCA EN LA REGIÓN DE AYSÉN			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
SCOTIABANK ¹	8	11	38%
DE CHILE	13	16	23%
ESTADO	44	43	-2%
SANTANDER	21	20	-5%
ITAÚ-CORPBANCA	7	6	-14%
BCI	22	18	-18%
OTROS	9	4	-56%
TOTAL REGIÓN	124	118	-5%

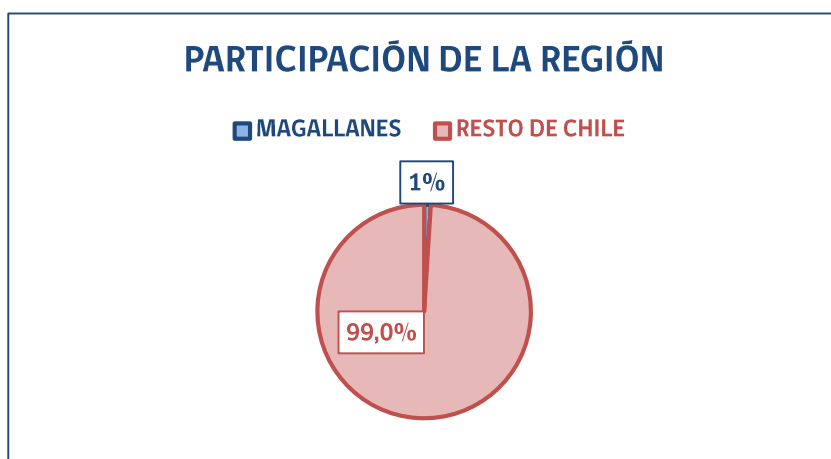
- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Scotiabank** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Crédito de Consumo**, concentrando un **25%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **14%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **36%** de los reclamos.



MAGALLANES

RECLAMOS BANCA EN MAGALLANES			
PROVEEDORES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN (porcentual)
ITAÚ-CORPBANCA	21	27	29%
SCOTIABANK ¹	27	28	4%
ESTADO	61	62	2%
SANTANDER	32	30	-6%
BCI	37	32	-14%
DE CHILE	23	19	-17%
OTROS	28	21	-25%
TOTAL REGIÓN	229	219	-4%

- Durante el año 2018, **5 de cada 10 reclamos** ingresados por consumidores de esta región contra a la Banca, tuvieron **respuesta desfavorable**.
- **Itaú-Corpbanca** presenta el **mayor incremento porcentual** de sus reclamos entre el año 2017 y 2018.
- El **producto más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Tarjeta de Crédito/Avances y Súper Avances en Efectivo**, concentrando un **17%** de los reclamos.
- La **causal más reclamada** de la región durante el año 2018 es **Fraude**, concentrando un **16%** de los reclamos.
- El **proveedor más reclamado** de la región durante el año 2018 es **Banco Estado**, concentrando un **28%** de los reclamos.



NOTAS METODOLÓGICAS

1. En la construcción de la Tasa de Reclamos, la Tasa de Respuesta Desfavorable, y el Ranking de Scotiabank, se incorporaron los datos de Banco BBVA (reclamos y número de deudores), debido a la adquisición de Banco BBVA por parte de Scotiabank.
2. En la Banca, los productos de deuda son: avance y súper avance en efectivo, crédito automotriz tradicional, crédito con aval del estado, crédito educacional Corfo y de postgrado, crédito de consumo e hipotecario, línea de crédito, línea de sobregiro pactado, tarjeta de crédito, y leasing, entre otros.
3. El número de deudores se obtuvo desde la Información Financiera publicada por la SBIF. Informe "Número de Deudores y Monto de sus Obligaciones", diciembre 2017 y diciembre 2018.
4. La Tasa de Reclamos incluye sólo instituciones que presentan más de 10.000 deudores a diciembre de 2017 y 2018. En consecuencia, la Tasa de Respuesta Desfavorable y el Ranking presentan el mismo criterio.
5. 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".
6. La construcción de la Tasa de Reclamos, la Tasa de Respuesta Desfavorable, y el Ranking, considera sólo aquellos reclamos de deuda con cierres de "proveedor acoge", "proveedor no acoge", y "proveedor no responde".
7. 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 la Banca en esta sección no son directamente comparables a las utilizadas en la sección Cálculo de Tasas.
8. El Retail Financiero corresponde a aquellos proveedores del Retail, que comercializan medios de pago u otros productos financieros, relacionados a su propia marca.
9. La sección Panorama Bancario Regional 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 la Banca en esta sección no son directamente comparables a las utilizadas en la sección Cálculo de Tasas. Adicionalmente, los reclamos se clasifican regionalmente de acuerdo a la dirección declarada por cada consumidor en la plataforma de reclamos.
10. La agrupación "Otros Bancos" contiene las siguientes instituciones (Nº de reclamos 2017; Nº de reclamos 2018): Banco Ripley (42;5), Banco Security (22;10), Banco BICE (15;9), Banco Consorcio (9;1), y Banco Internacional (1;2).
11. La Agrupación "Otros Bancos" contiene las siguientes instituciones: Banco Ripley, Banco Security, Banco BICE, Banco Consorcio, y Banco Internacional.