



Ranking Mercado Financiero

Sub- Mercado Bancario

Segundo semestre 2016 / Segundo semestre 2017



Ranking Financiero Banca

JUSTIFICACIÓN

Propender cambios de conducta de las entidades financieras que favorezca una mayor competencia entre las empresas y mejor atención para sus clientes.

OBJETIVOS

- ✓ Identificar el volumen de reclamos levantados contra la industria, sub-mercados financieros y particularmente instituciones bancarias.
- ✓ Describir el comportamiento de los bancos ante los reclamos de los consumidores (lo que se obtiene a través de estadísticas de indicadores tales como «proveedor acoge», «no acoge» y «no responde»).
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades bancarias (los principales).
- ✓ Ranquear (posicionar) a las entidades bancarias en función de los reclamos de los consumidores.

Metodología

Tasa de reclamos (TR)

Es la cantidad de reclamos asociados a productos de deuda que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores bancarios. Se calcula dividiendo el número de reclamos de productos de deuda de un determinado banco por el número de deudores que tiene una entidad, multiplicado por 10.000.

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

m= 2º semestre 2017 y 2º semestre 2016.

n= Diciembre 2017 y diciembre 2016.

Nota: Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores a diciembre de 2017.

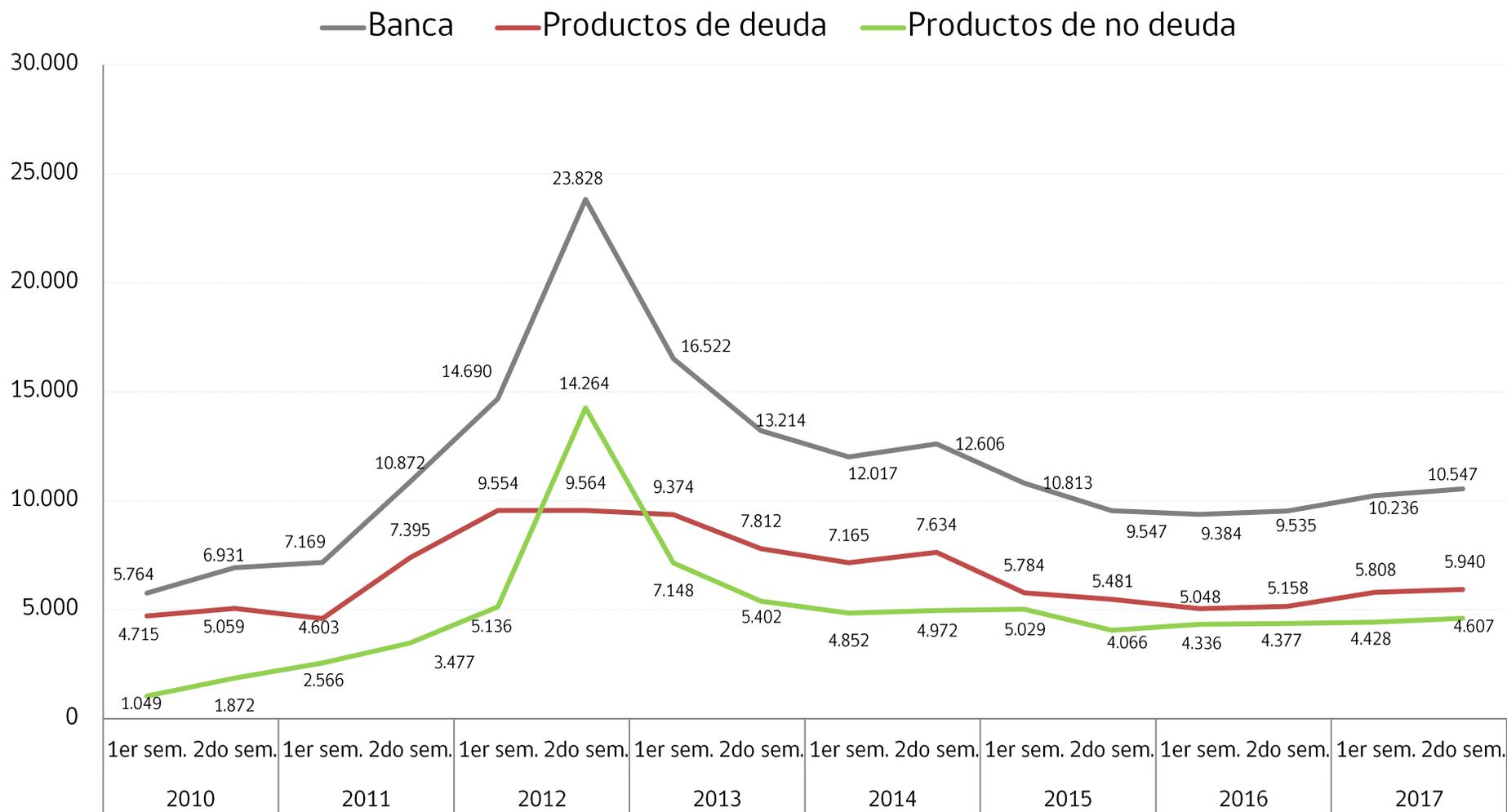
Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda que un determinado banco no acoge y/o no responde, por el número de reclamos que una entidad «acoge», «no acoge» o «no responde».

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

t= Segundo semestre 2017 y 2016.

Evolución de reclamos contra la banca



Los reclamos bancarios se pueden dividir en aquellos vinculados a deuda y no deuda. Esta distinción es relevante en el presente documento, dado que los indicadores que se identificarán en las páginas siguientes, estarán relacionados a los reclamos de productos/servicios de deuda.

Salvo el 2º semestre de 2012, los reclamos de productos relacionados a productos de deuda han sido superiores a los de no deuda. Al 2º semestre de 2017, los reclamos relacionados a productos de deuda alcanzaron a 5.940, en tanto que los vinculados a los de no deuda, ascendieron a 4.607.

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

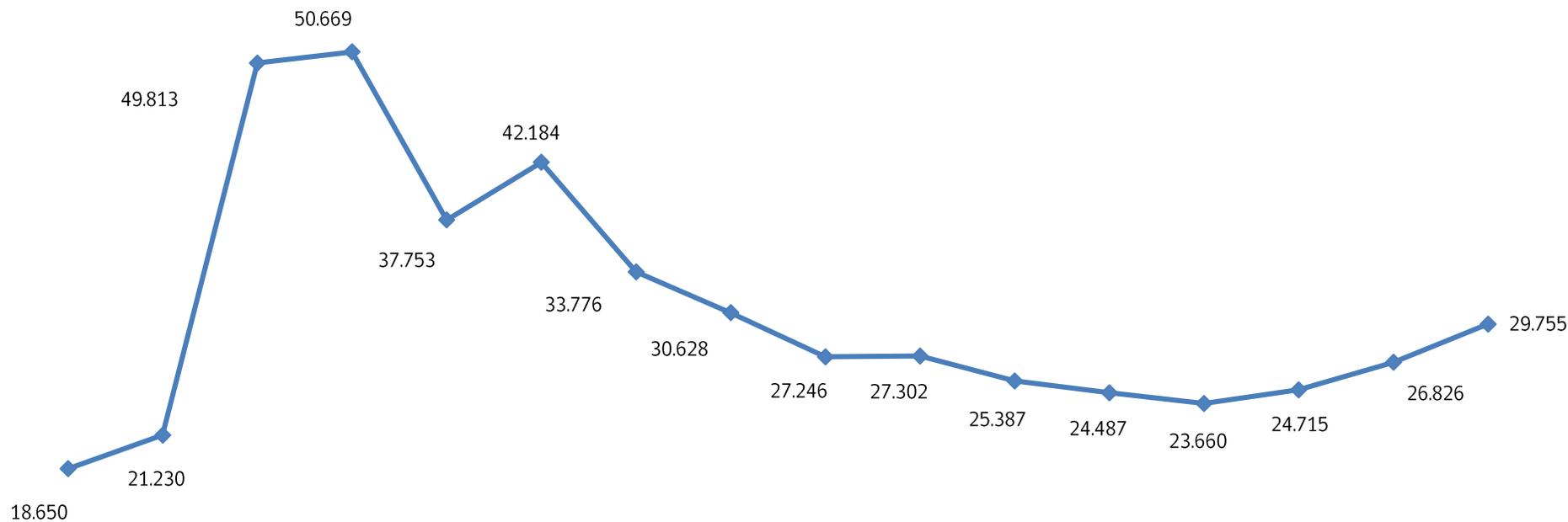
Reclamos no de deuda: Cuenta corriente, cuenta Rut, cuenta vista/chequera electrónica, cajero automático, tarjeta de débito, cuenta de ahorro, pagos automáticos (PAT y PAC), depósitos a plazo, fondos mutuos, giros de dinero, compra y venta de acciones, cambio de moneda. Seguros de cesantía/Incapacidad laboral, desgravamen, de vida, salud, robo o fraude, incendio y sismo, viaje; SOAP, entre otros.

Principales Resultados



Mercado Financiero

EVOLUCION DE RECLAMOS

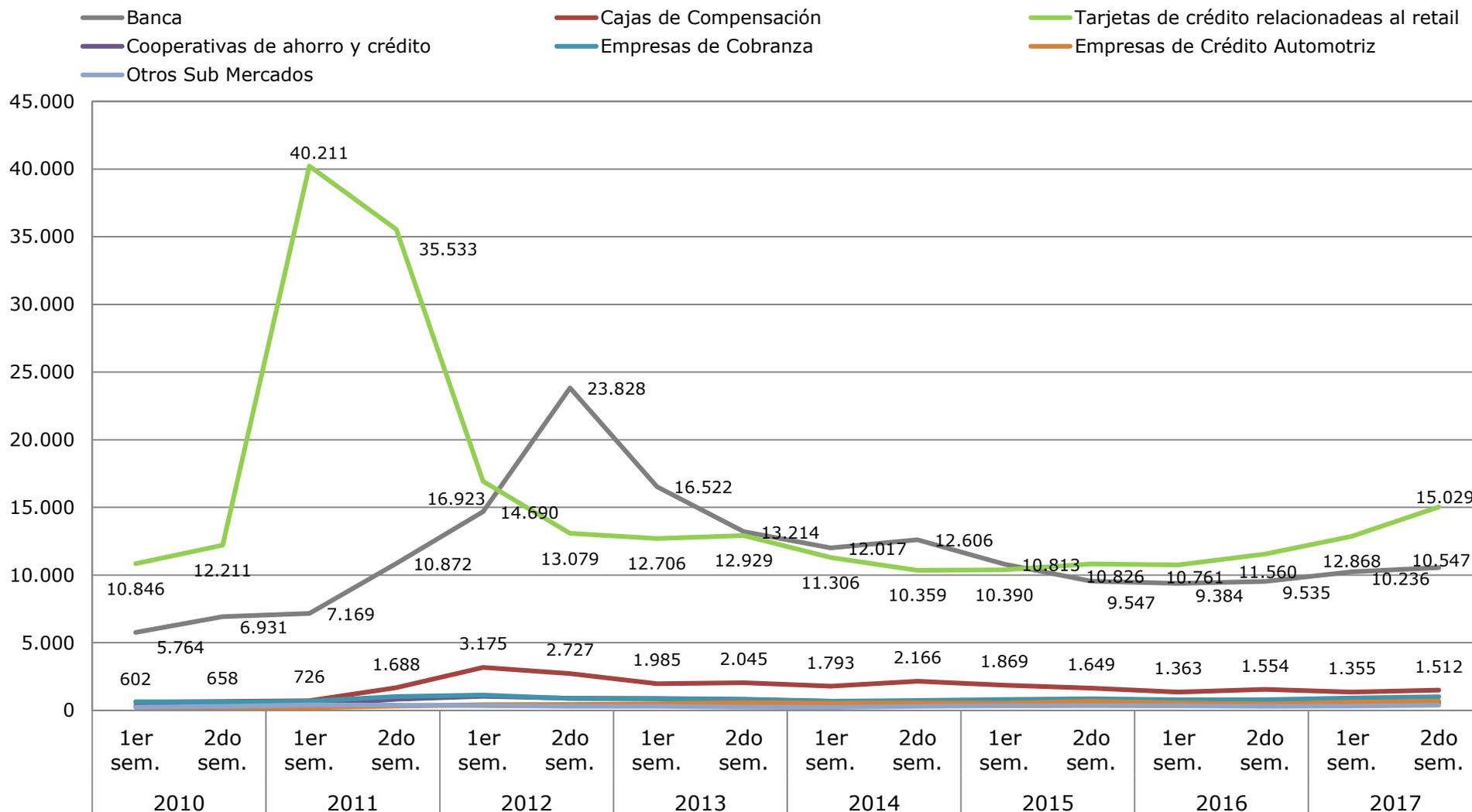


1er sem.	2do sem.														
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

Peak reclamos mercado financiero: 50.669 en el segundo semestre del año 2011. En años siguientes, tiende a bajar el número de reclamos, llegando a **23.660** durante el primer semestre del año 2016. Esta tendencia se interrumpe al observar un aumento de un **26%** al comparar el segundo semestre de 2017 en relación al primer semestre del año 2016.

Sub Mercados Financieros

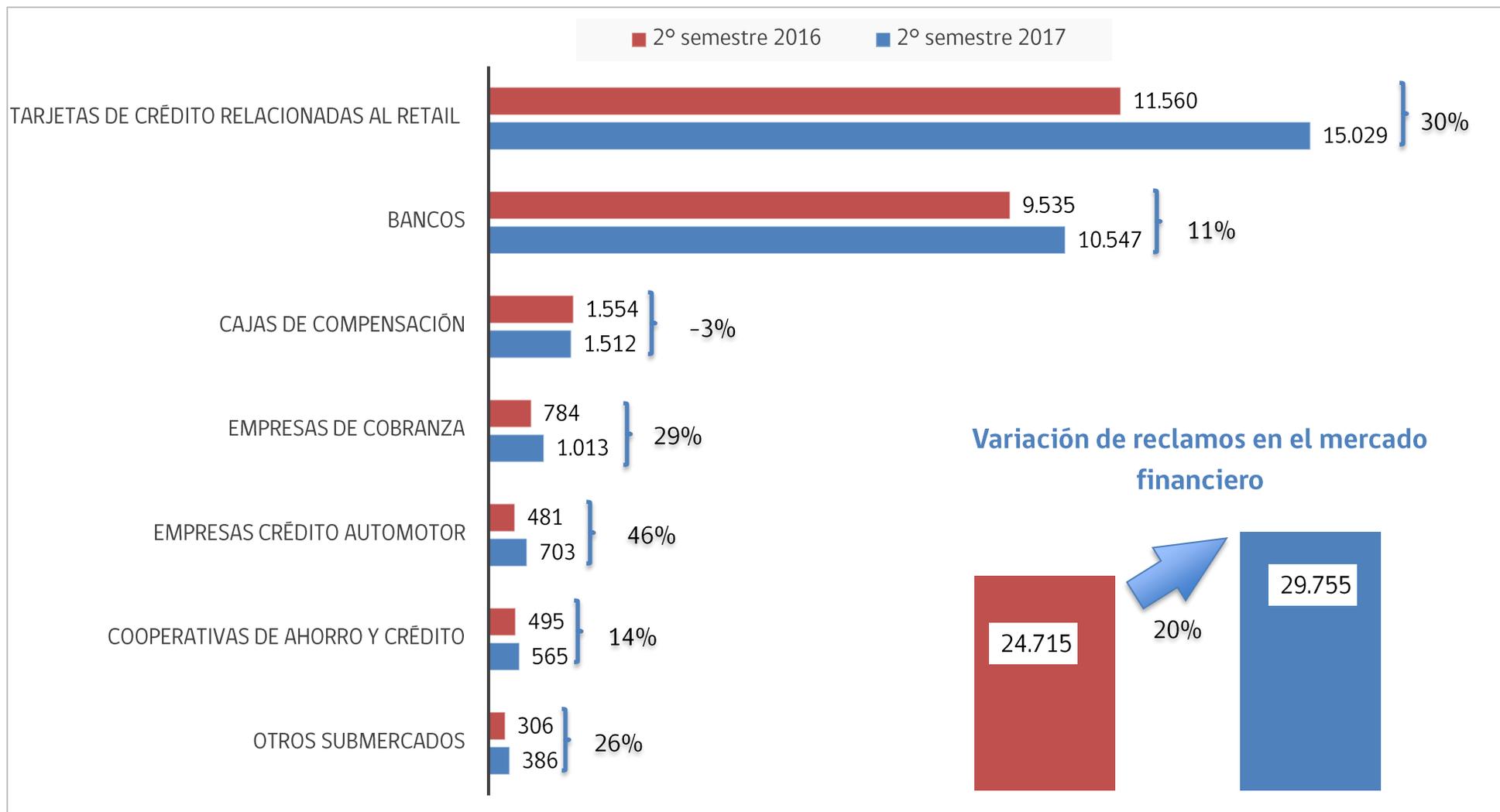
EVOLUCION DE RECLAMOS



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

Peak reclamos Banca: 23.818 el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile, falla sistema de pago en Banco Santander y clonación masiva en tarjetas de crédito bancarias).

Variación de reclamos por Sub mercados financieros



Las Cajas de Compensación fue el único sub-mercado financiero que disminuyó su número de reclamos (42) al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2017. El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las tarjetas de crédito relacionadas al retail, con un aumento de 3.469 reclamos al comparar ambos semestre.

Sub Mercados Financieros + reclamados

SUB-MERCADO FINANCIERO	2° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	46,8%	50,5%	 3,7
BANCOS	38,6%	35,4%	 -3,2
CAJAS DE COMPENSACIÓN	6,3%	5,1%	 -1,2
EMPRESAS DE COBRANZA	3,2%	3,4%	 0,2
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	1,9%	2,4%	 0,5
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	2,0%	1,9%	 -0,1
OTROS SUBMERCADOS	1,2%	1,3%	 0,1
TOTAL	100%	100%	

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS	Nº DE RECLAMOS	% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS CONTRA LA BANCA
TARJETA DE CRÉDITO/AVANCE EN EFECTIVO EN TARJETA	2.103	19,9%
CRÉDITOS DE CONSUMO	1.940	18,4%
CUENTA CORRIENTE	1.808	17,1%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA/CUENTA RUT	1.308	12,4%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	996	9,4%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	373	3,5%
CRÉDITO DESCONOCIDO DE TERCERO	285	2,7%
TARJETA DEBITO	256	2,4%
CAJERO AUTOMÁTICO	238	2,3%
CUENTA DE AHORRO	162	1,5%
LÍNEA DE CREDITO/LÍNEA DE SOBREGIRO PACTADO	152	1,4%
OTROS	926	8,8%
TOTAL	10.547	100%

La categoría otros agrupa productos como: pagos automáticos, depósitos a plazo, fondos mutuos, seguros, entre otros.

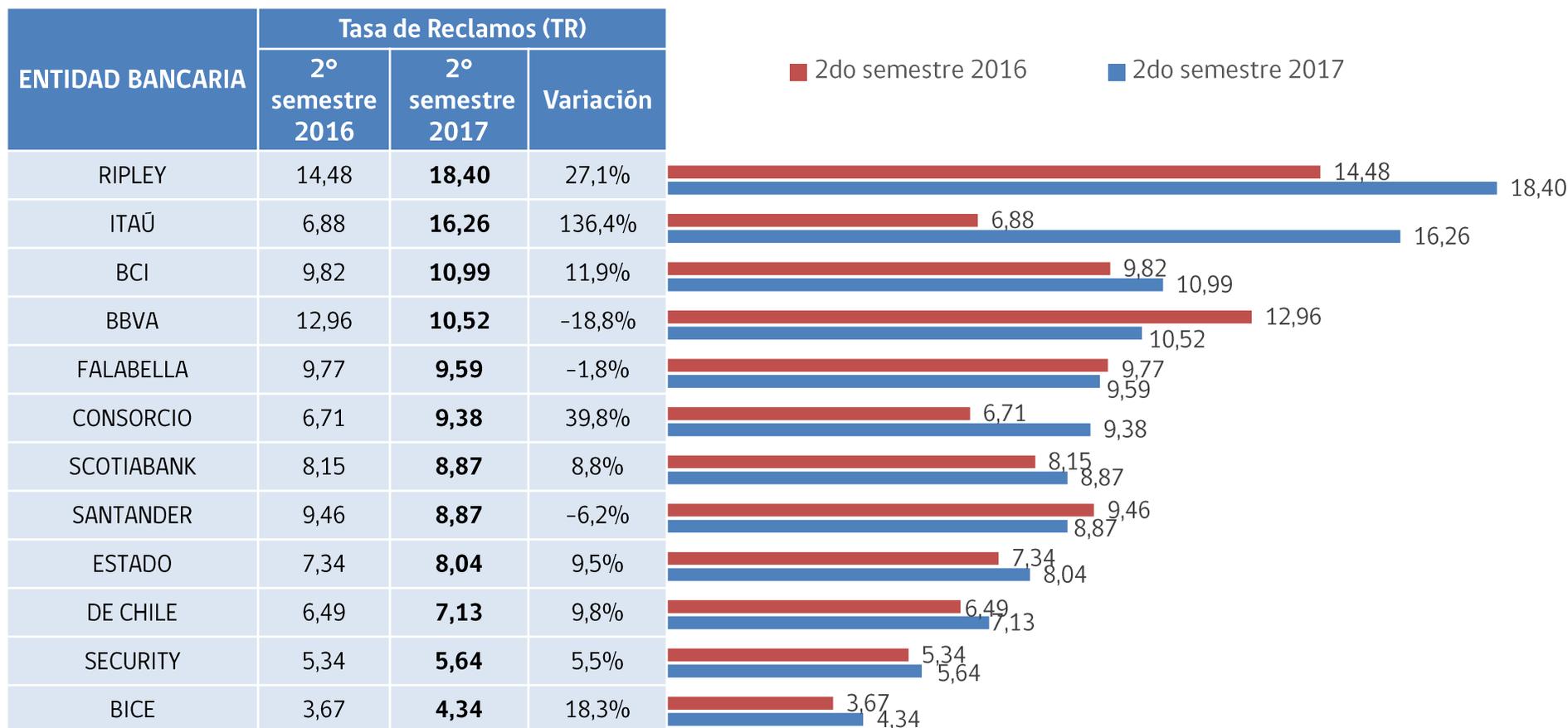
Principales motivos de reclamos en la banca

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° RECLAMOS			% DE RECLAMOS		
	2° semestre 2016	2° semestre 2017	VARIACIÓN (porcentual)	2° semestre 2016	2° semestre 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
Consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación	1.737	1.488	-14,3%	18,2%	14,1%	-4,1
No reversa cargos mal efectuados	1.337	1.455	8,83%	14,0%	13,8%	-0,2
Cobranza extrajudicial no corresponde	1.057	1.273	20,4%	11,1%	12,1%	1
Dinero no entregado parcial o total	879	751	-14,6%	9,2%	7,1%	-2,1
No informa condiciones de crédito	398	607	52,5%	4,2%	5,8%	1,6
Cobros excesivos o duplicidad de cobros	359	478	33,1%	3,8%	4,5%	0,7
Cobros por productos o servicios no contratados	216	287	32,9%	2,3%	2,7%	0,4
Publicado en Dicom	320	282	-11,9%	3,4%	2,7%	-0,7
Negativa o retraso de proveedor en cierre de productos	189	254	34,4%	2%	2,4%	0,4
Incumplimiento respuesta del proveedor	163	243	49,1%	1,7%	2,3%	0,6
Repactación: cobro de deuda excesiva, no respetar condiciones, sin consentimiento, etc.	248	225	-9,3%	2,6%	2,1%	-0,5
Negativa a pagar siniestro asegurado	151	215	42,4%	1,6%	2,0%	0,4
Cobra comisiones no contempladas en el contrato	163	192	17,8%	1,7%	1,8%	0,1
Negativa o retardo en liberar garantías	249	184	-26,1%	2,6%	1,7%	-0,9
Cobro de seguros no contratados	87	169	94,3%	0,9%	1,6%	0,7
Falta o no entrega respaldo de la operación	190	129	-32,1%	2%	1,2%	-0,8
Incumplimiento promociones y ofertas	120	124	3,3%	1,3%	1,2%	-0,1
Otras causas	1.672	2.191	31%	17,5%	20,8%	3,3
Total	9.535	10.547	10,6%	100%	100%	

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: término unilateral de contrato por parte del proveedor, venta atada, prepago, entre otros.

Tasa Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores



- Las tasas más altas el **2° semestre de 2017** las obtuvieron los bancos **Ripley e Itaú** , **18,40 y 16,26** respectivamente. En tanto, el **2° semestre de 2016** las tasas más altas las registraron los bancos **Ripley y BBVA**, **14,48 y 12,96** respectivamente.
- Nueve entidades** bancarias **aumentaron su tasa de reclamos**. Los mayores aumentos porcentuales se observan en los Banco Itaú y Consorcio.

Nota: Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores a diciembre de 2017.

Tasa Reclamos (TR) Banca

Reclamos por cada 10.000 deudores

ENTIDAD BANCARIA	N° de reclamos contra Bancos (asociados a productos de deuda)			N° de deudores			Tasa de Reclamos (TR)		
	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Variación	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación
RIPLEY	168	203	20,8%	116.012	110.318	-4,9%	14,48	18,40	27,1%
ITAÚ	342	766	124%	497.423	471.238	-5,3%	6,88	16,26	136,4%
BCI	649	762	17,4%	661.113	693.517	4,9%	9,82	10,99	11,9%
BBVA	332	278	-16,3%	256.203	264.178	3,1%	12,96	10,52	-18,8%
FALABELLA	389	413	6,2%	398.283	430.661	8,1%	9,77	9,59	-1,8%
CONSORCIO	26	38	46,2%	38.766	40.524	4,5%	6,71	9,38	39,8%
SCOTIABANK	367	404	10,1%	450.193	455.567	1,2%	8,15	8,87	8,8%
SANTANDER	949	875	-7,8%	1.003.517	986.832	-1,7%	9,46	8,87	-6,2%
ESTADO	1.107	1.283	15,9%	1.507.584	1.596.397	5,9%	7,34	8,04	9,5%
DE CHILE	773	853	10,3%	1.190.388	1.196.517	0,5%	6,49	7,13	9,8%
SECURITY	34	37	8,8%	63.629	65.645	3,2%	5,34	5,64	5,5%
BICE	15	19	26,7%	40.924	43.817	7,1%	3,67	4,34	18,3%
Global	5.155	5.940	15,2%	6.228.649	6.363.343	2,2%	8,28	9,33	12,8%

Nota: Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores a diciembre de 2017.

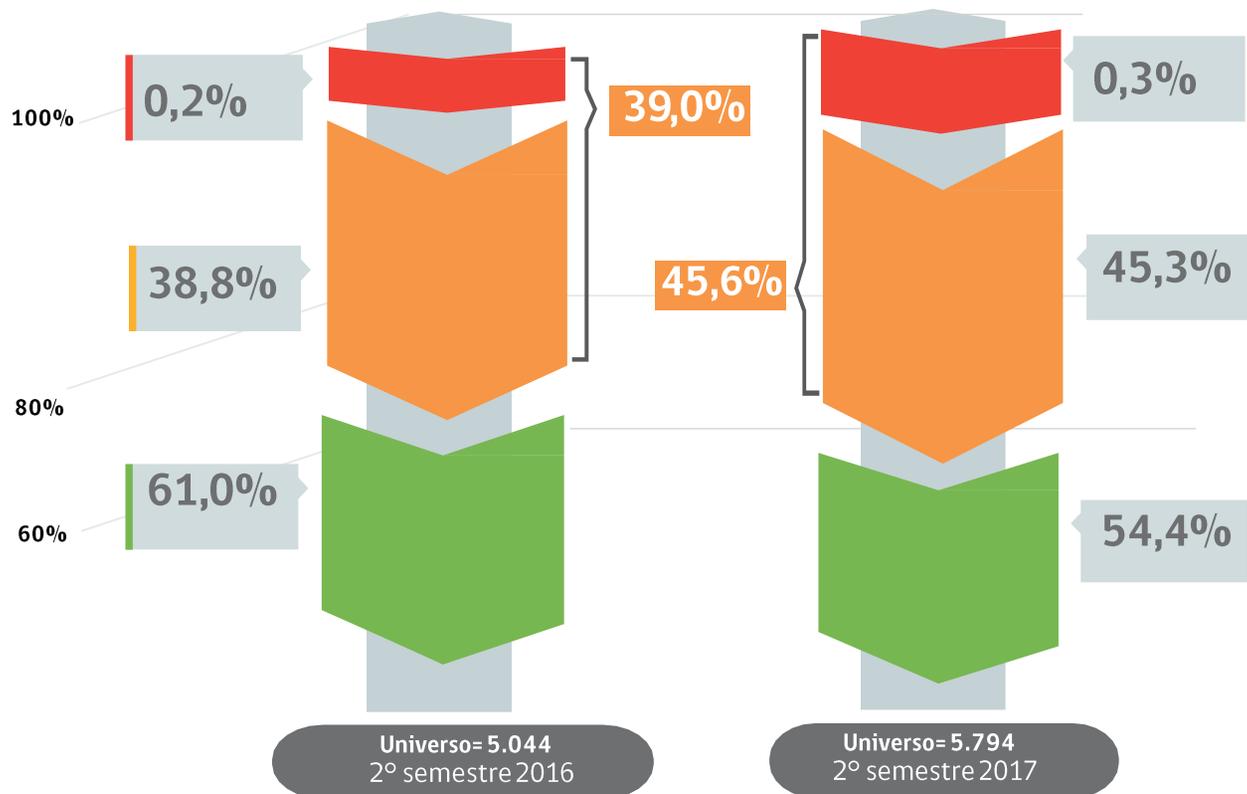
Respuesta a reclamos financieros en la banca

(reclamos asociados a productos de deuda)

■ Proveedor acoge
 ■ Proveedor no acoge
 ■ Proveedor no responde

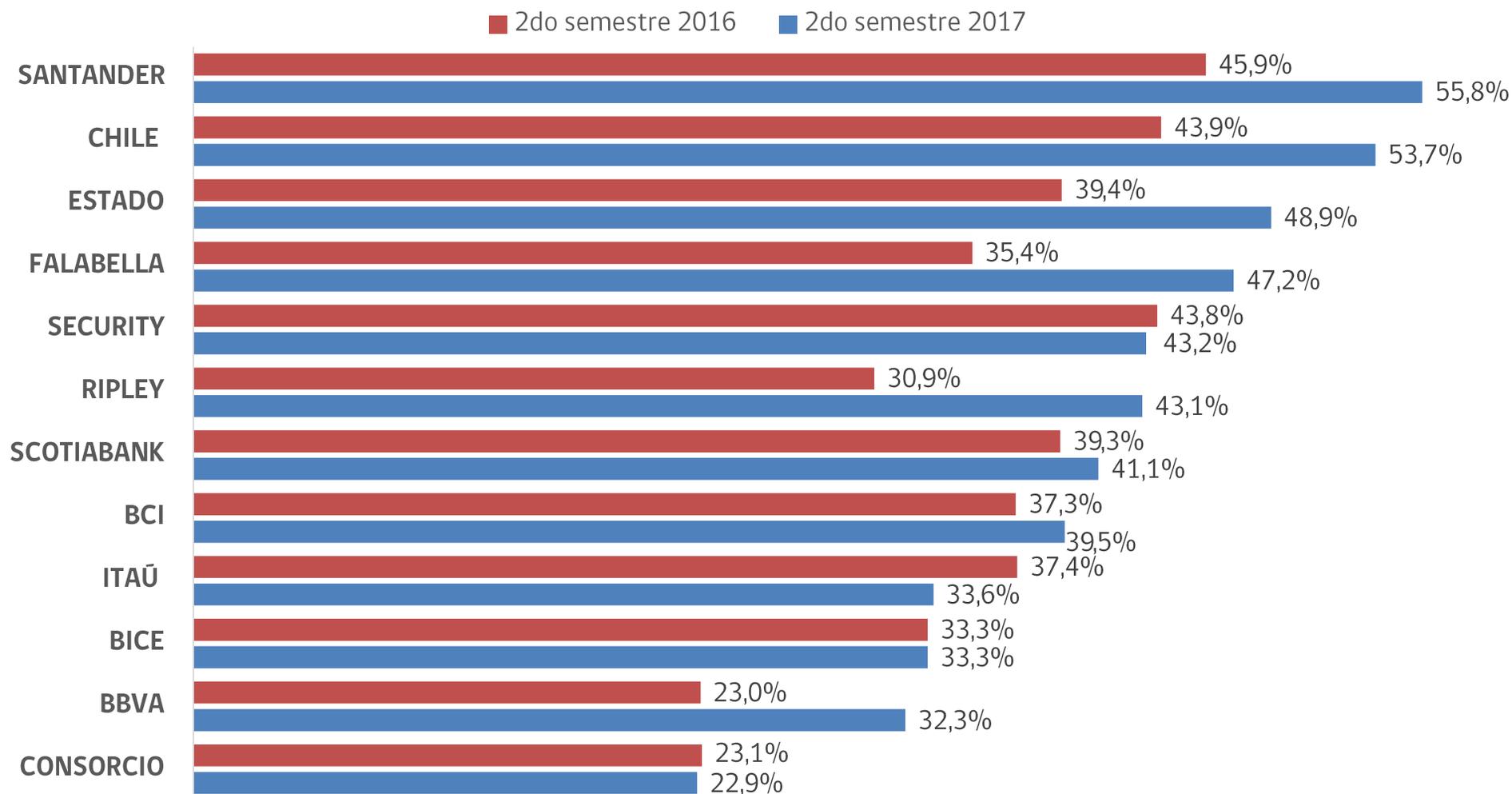
La **tasa de respuesta desfavorable** del **total** de reclamos ingresados a SERNAC durante segundo semestre de 2017 fue de **46,8%**. En cambio, la tasa de **respuestas desfavorables en los bancos** fue de **45,6%**.

Empeoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del segundo semestre de 2016.



Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Banca

(reclamos asociados a productos de deuda)



En el 2º semestre de 2017:

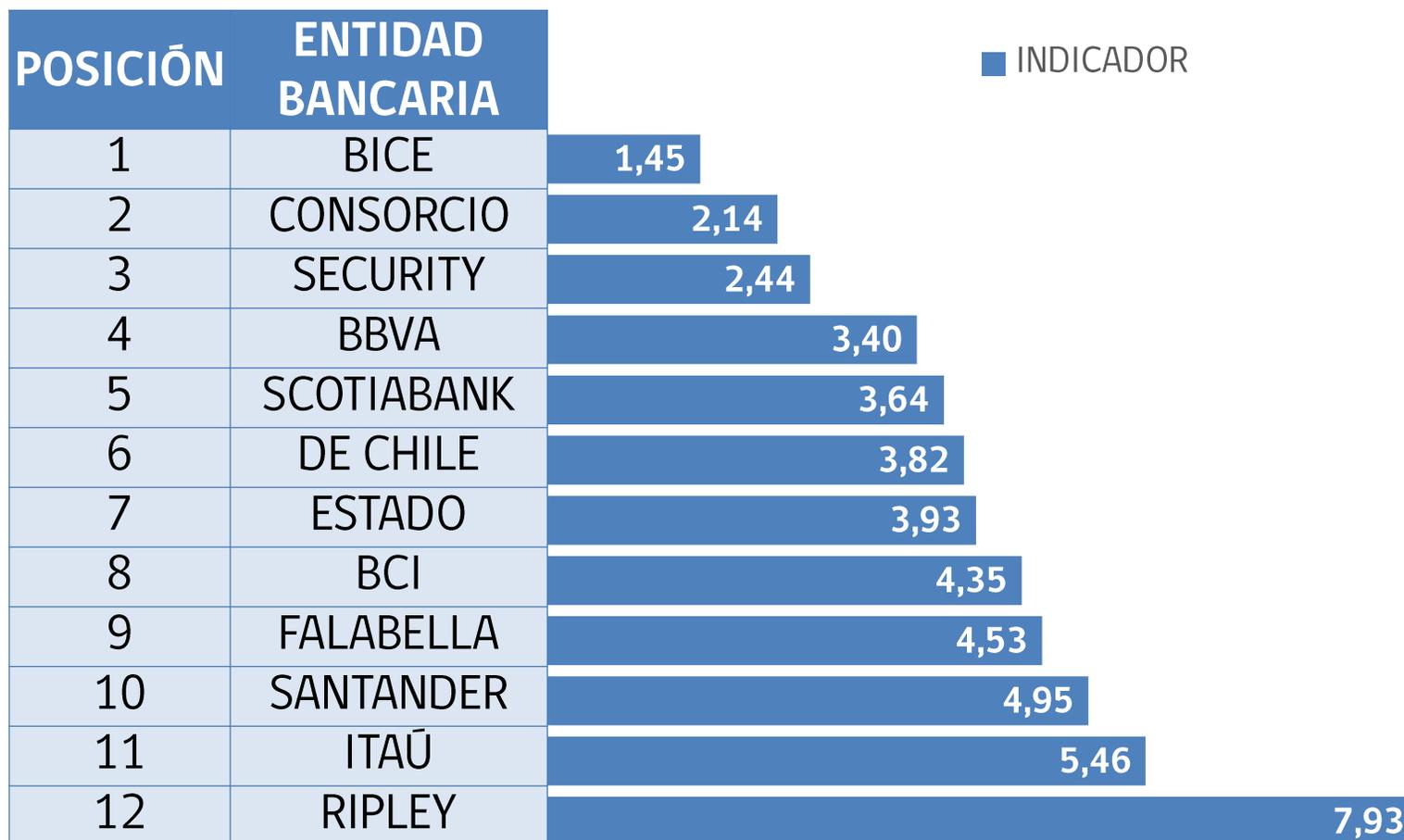
- Las tasas de respuestas desfavorables más altas las registraron los bancos: **Santander (55,8%)** y **Chile (53,7%)**.
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas se observaron en los bancos: **Consorcio (22,9%)** y **BBVA (32,3%)**.

RANKING DE RECLAMOS EN LA BANCA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

TR X TRD

Indicador que refleja el número de reclamos no acogidos y no respondidos por cada 10.000 clientes deudores.



Los bancos con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores, y que por lo tanto se ubican en la parte superior en el ranking de reclamos en el segundo semestre de 2017, son: Banco Bice, Consorcio y Security. En cambio, los que están en la parte inferior del ranking son: Banco Ripley, Itaú y Santander.

CONCLUSIONES

Mercado Financiero (segundo semestre 2017)

- ✓ El segundo semestre del 2017, **el SERNAC recibió 29.755** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**. Con respecto al segundo semestre de 2016, este tipo de reclamos aumentó un **20%**.
- ✓ Los sub mercados Financieros **Banca (35,4%) y Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (50,5%)**, fueron las que concentraron el **85,9%** de los reclamos.

Sub-Mercado Bancario (segundo semestre 2017)

Los productos financieros más reclamados contra :

- ✓ - Tarjeta de crédito/avance en efectivo **(19,9%)**.
- Crédito de consumo **(18,4%)**.
- Cuenta corriente **(17,1%)**.

Los 3 principales motivos de reclamos:

- ✓ - "Consumidor no reconoce transacción por clonación y/o suplantación" **(14,1%)**.
- "No reversa cargos mal efectuados" **(13,8%)**.
- "Cobranza extrajudicial no corresponde" **(12,1%)**.

CONCLUSIONES

Entidades con importantes alzas de reclamos según causales (al comparar el segundo semestre de 2016 versus el segundo semestre de 2017*):

- ✓ Banco de Chile registró la mayor **alza** de reclamos en la causal “Consumidor no reconoce transacción por suplantación o clonación”, con 78 reclamos **(54%)**.
- ✓ Los Bancos: Itaú (71 reclamos) y Estado (107 reclamos), presentaron las mayores alzas en cuanto a número de reclamos en la causal “no reversa cargos mal efectuados”.
- ✓ Banco Itaú destacó **por el incremento** en sus reclamos en la causal “cobranza extrajudicial no corresponde” en 67 reclamos, equivalente a un **176%**.

* Se consideraron variaciones mayores a 50 reclamos entre ambos semestres.

CONCLUSIONES

- ✓ En la banca la causal con mayor **aumento porcentual** en sus reclamos fue “cobro de seguros no contratados” con un **94,25%**.

Tasa de Reclamos (TR) en la banca (segundo semestre 2017)

- ✓ La TR **más baja** la obtuvo **Banco Bice (4,34)** y la **más alta Banco Ripley (18,4)**. **Nueve** bancos aumentaron su tasa de reclamos.
- ✓ El **mayor incremento en la TR** lo obtuvo **Banco Itaú**, cuya tasa pasó de 6,88 a 16,26, producto principalmente del alza en el número de sus reclamo. En cuanto a los productos que más aumentaron su volumen de reclamos, están los créditos hipotecarios (131 reclamos) tarjeta de crédito (117 reclamos) y crédito con aval del estado (104 reclamos).

CONCLUSIONES

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en la banca

- ✓ El **45,6%** de los reclamos **no fueron respondidos favorablemente**. Al comparar el segundo semestre de 2017 con el segundo semestre de 2016, se observó que la mayor parte de los bancos (ocho de doce) presentaron aumentos en su tasa de respuesta desfavorable (TRD).
- ✓ Los bancos que presentaron un mayor **aumento en su tasa de respuesta desfavorable**, al comparar el segundo semestre de 2016 con el segundo semestre de 2017, fueron **Ripley** con 12,2 puntos porcentuales, **Falabella** con 11,8 puntos porcentuales y **Santander** con 9,9 puntos porcentuales. Solo 3 bancos disminuyeron su tasa de respuesta desfavorable (**Itaú, Security y Consorcio**)*.

Resultado final (segundo semestre 2017)

- ✓ **El indicador final de la banca**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), indica que los bancos con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores, durante el segundo semestre de 2017, fueron: **Bice, Consorcio y Security**. Por el contrario, **Ripley** presenta la tasa más alta.

* Se consideraron en el ranking entidades bancarias por sobre los 10.000 deudores a diciembre de 2017.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**