



Ranking Mercado Financiero

Sub- Mercado Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

Segundo semestre 2016 / Segundo semestre 2017



Ranking Financiero

Tarjetas de Crédito Relacionada al Retail

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 las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail.
- ✓ Describir el comportamiento de las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail 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 Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (los principales).
- ✓ Ranquear (posicionar) a las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail en función de los reclamos de los consumidores.

Metodología

Tasa de reclamos (TR)

Es la cantidad de reclamos que presenta una tarjeta de crédito, por cada 10.000 tarjetas con saldo. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una tarjeta de crédito por su número de tarjetas con saldo, multiplicado por 10.000.

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

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

n= Diciembre 2017 y diciembre 2016.

Nota: Para el presente ranking se consideraron solamente tarjetas de crédito relacionadas al retail con 25 o más reclamos durante el segundo semestre de 2017.

Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Se calcula dividiendo el número de reclamos clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) asociados a una tarjeta de crédito relacionada de un retail, todo ello multiplicado por 100.

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos de tarjetas relacionadas al retail clasificados como «respuesta desfavorable»}_m}{N^\circ \text{ total de reclamos de tarjetas relacionadas al retail}_m} \right] * 100$$

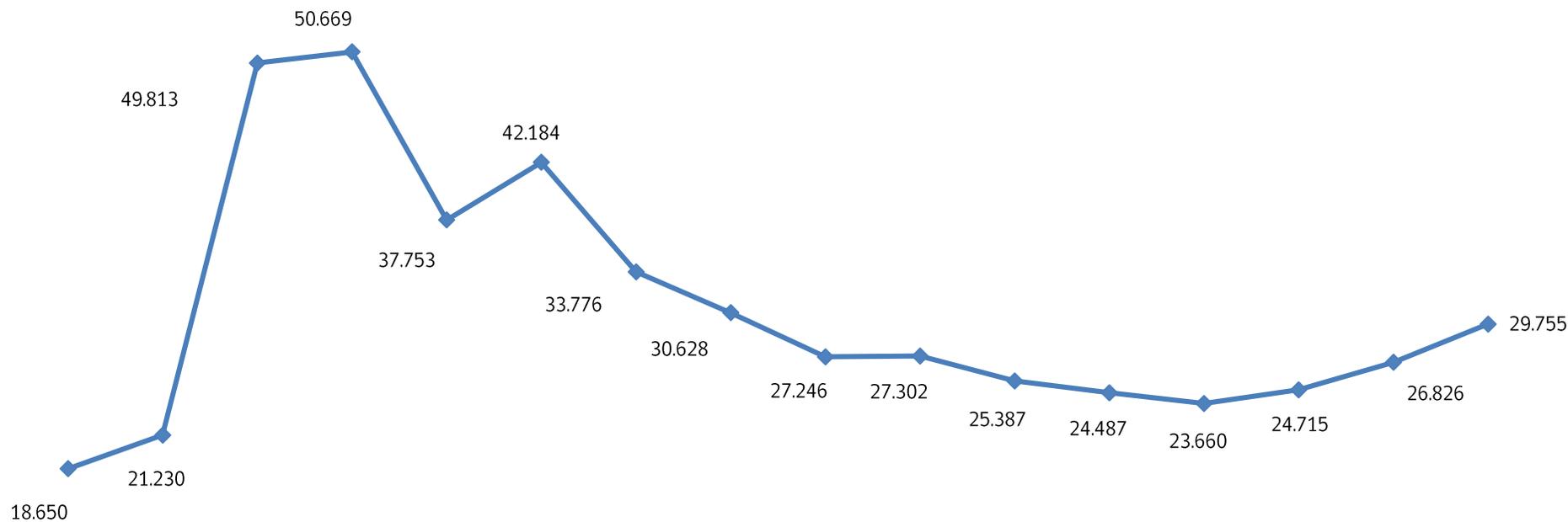
m= Segundo semestre 2017 y 2016.

Principales Resultados



Mercado Financiero

EVOLUCION DE RECLAMOS

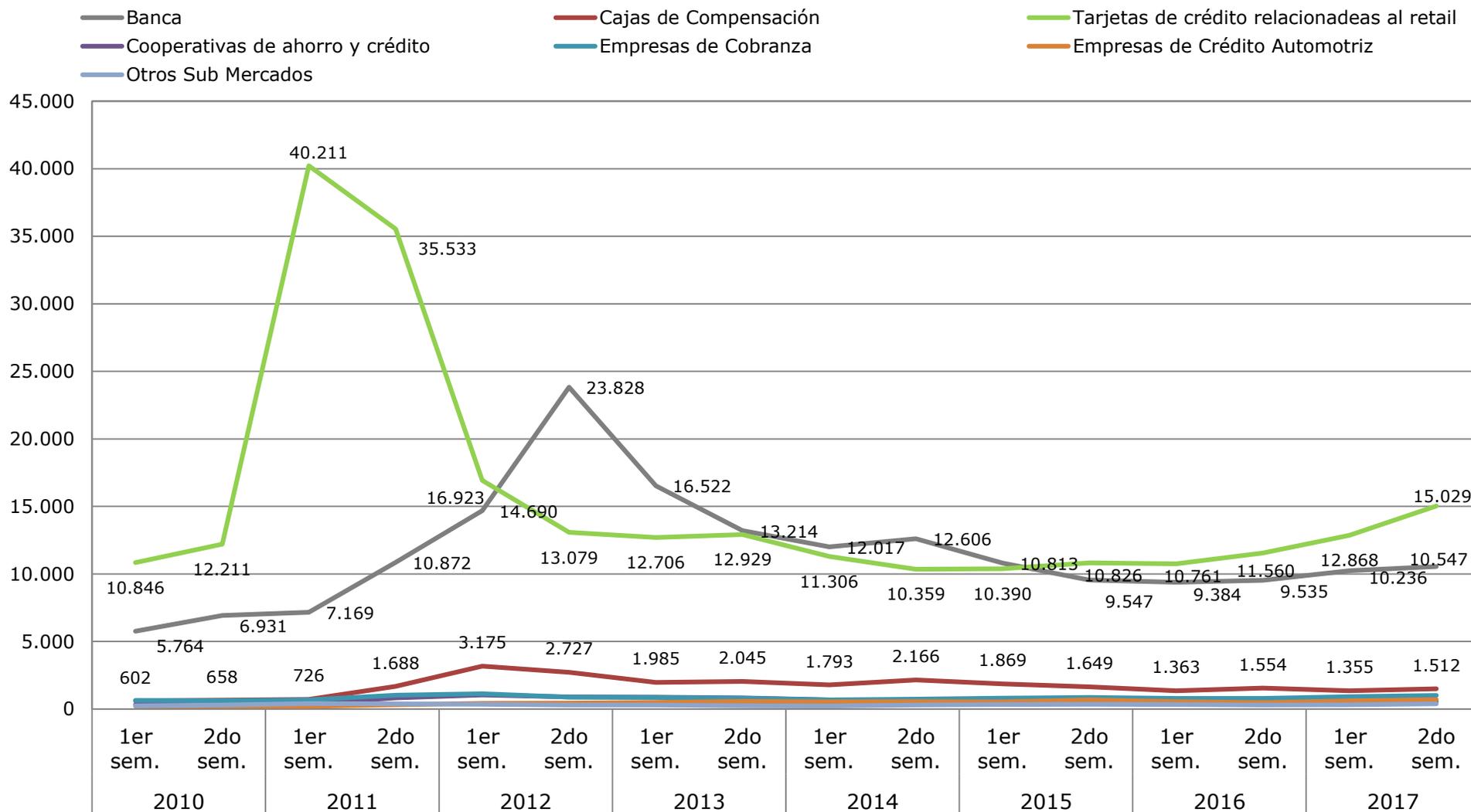


1er sem.	2do sem.														
2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	

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

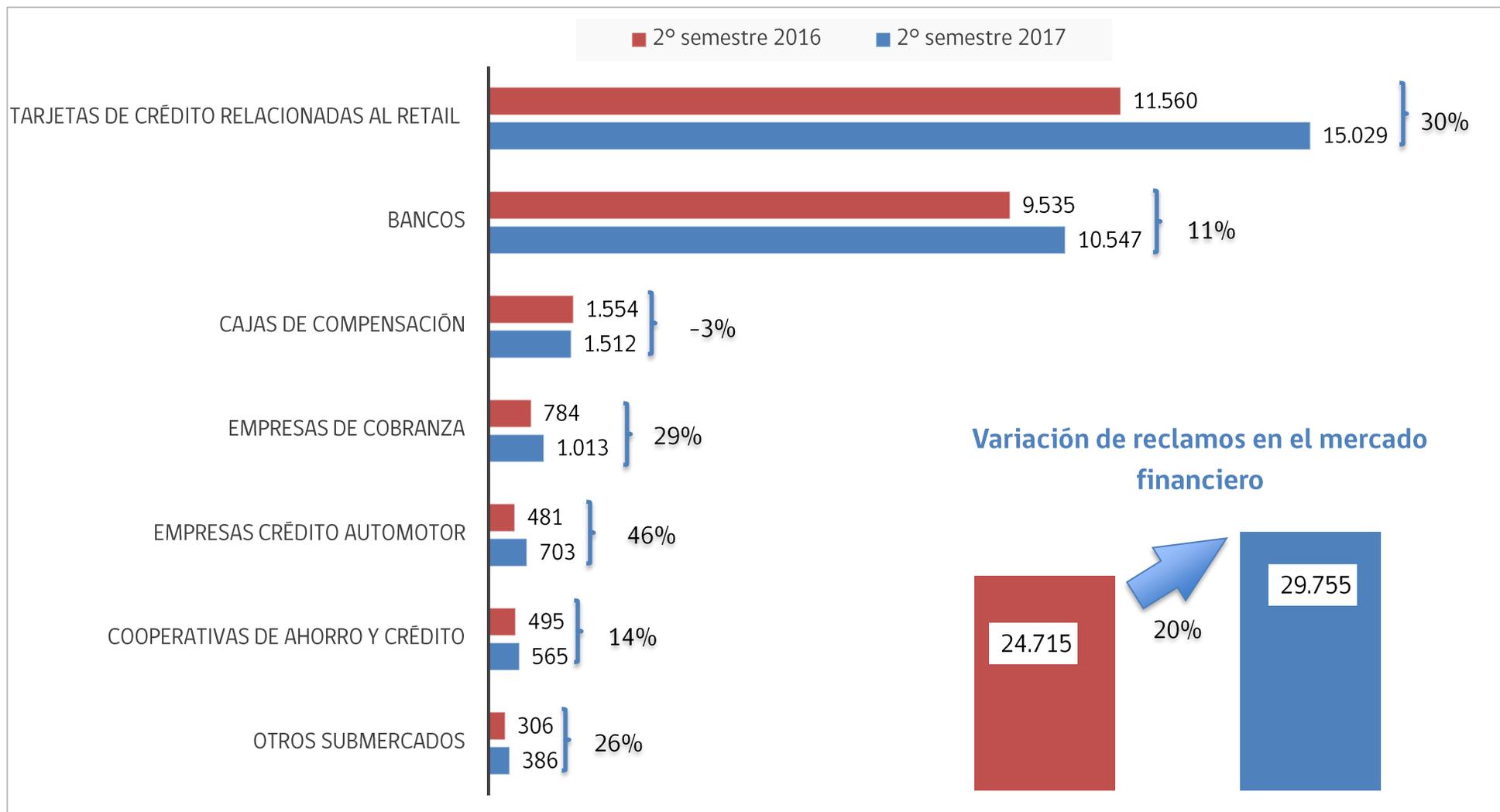
EVOLUCION DE RECLAMOS



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



El único sub-mercado que disminuyó su número de reclamos (42) fue el de las Cajas de Compensación, 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

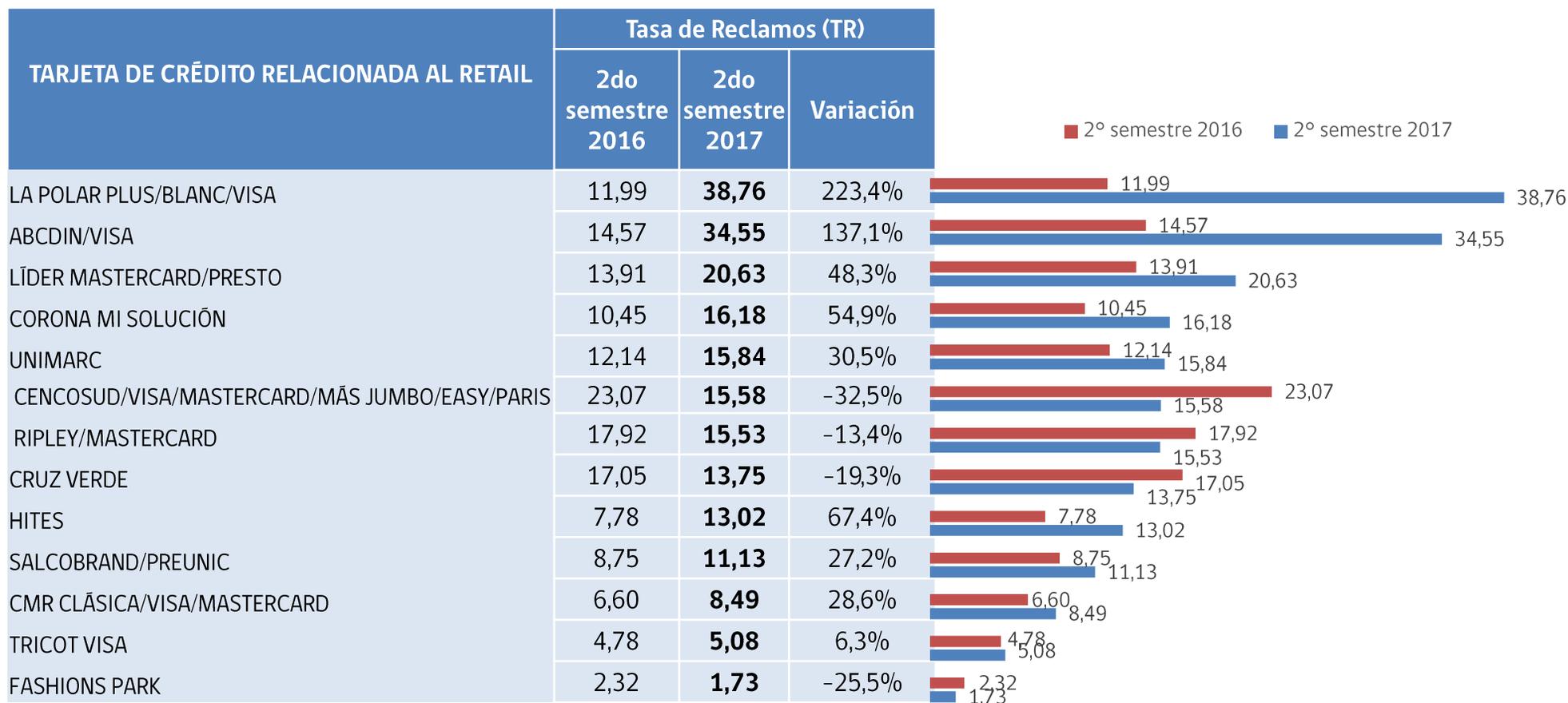
SUB-MERCADO FINANCIERO	2° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2017	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	46,8%	50,5%	 3,7
BANCOS	38,6%	35,4%	 -3,1
CAJAS DE COMPENSACIÓN	6,3%	5,1%	 -1,2
EMPRESAS DE COBRANZA	3,2%	3,4%	 0,2
EMPRESA DE CRÉDITO AUTOMOTOR	1,9%	2,4%	 0,4
COOPERATIVAS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

Principales motivos de reclamos en las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

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)
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	2.215	2.649	19,6%	19,2%	17,6%	-1,6
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	2.076	2.052	-1,2%	18%	13,7%	-4,3
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	796	1.706	114,3%	6,9%	11,4%	4,5
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN POR CLONACIÓN Y/O SUPLANTACIÓN	858	1.327	54,7%	7,4%	8,8%	1,4
COBROS EXCESIVOS O DUPLICADOS	981	1.168	19,1%	8,5%	7,8%	-0,7
REPACTACIÓN: COBRO DE DEUDA EXCESIVA, NO RESPETAR CONDICIONES, SIN CONCENTIMIENTO, ETC.	535	765	43%	4,6%	5,1%	0,5
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	619	723	16,8%	5,4%	4,8%	-0,6
NO INFORMA CONDICIONES DE CRÉDITO	516	706	36,8%	4,5%	4,7%	0,2
PUBLICADO EN DICOM	380	437	15%	3,3%	2,9%	-0,4
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	260	427	64,2%	2,2%	2,8%	0,6
IMPUGNA COBRO DE INTERÉS	115	281	144,3%	1%	1,9%	0,9
NEGATIVA O RETARDO EN HACER EFECTIVA RENUNCIA A SEGURO	105	220	109,5%	0,9%	1,5%	0,6
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTOS	155	208	34,2%	1,3%	1,4%	0,1
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	116	207	78,4%	1%	1,4%	0,4
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	196	201	2,6%	1,7%	1,3%	-0,4
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	156	162	3,8%	1,3%	1,1%	-0,2
PREPAGO	122	157	28,7%	1,1%	1%	-0,1
OTRAS CAUSAS	1.047	1.070	20,2%	11,8%	10,9%	-0,9
TOTAL	11.560	15.029	30%	100%	100%	

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: incremento unilateral de los cargos o comisiones, negativa a pagar siniestro asegurado, falta o no entrega de la respaldo de la operación, etc.

Tasa Reclamos (TR) Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail



- Las tasas más altas el **2º semestre de 2017** las obtuvieron las tarjetas **La Polar y ABCDIN, 38,76 y 34,55** respectivamente. En tanto, el **2º semestre de 2016** las tasas más altas las registraron las tarjetas **Cencosud y Ripley, 23,07 y 17,92** respectivamente.
- Nueve tarjetas aumentaron su tasa de reclamos.** Los mayores aumentos porcentuales se observan en las tarjetas La Polar y ABCDIN.

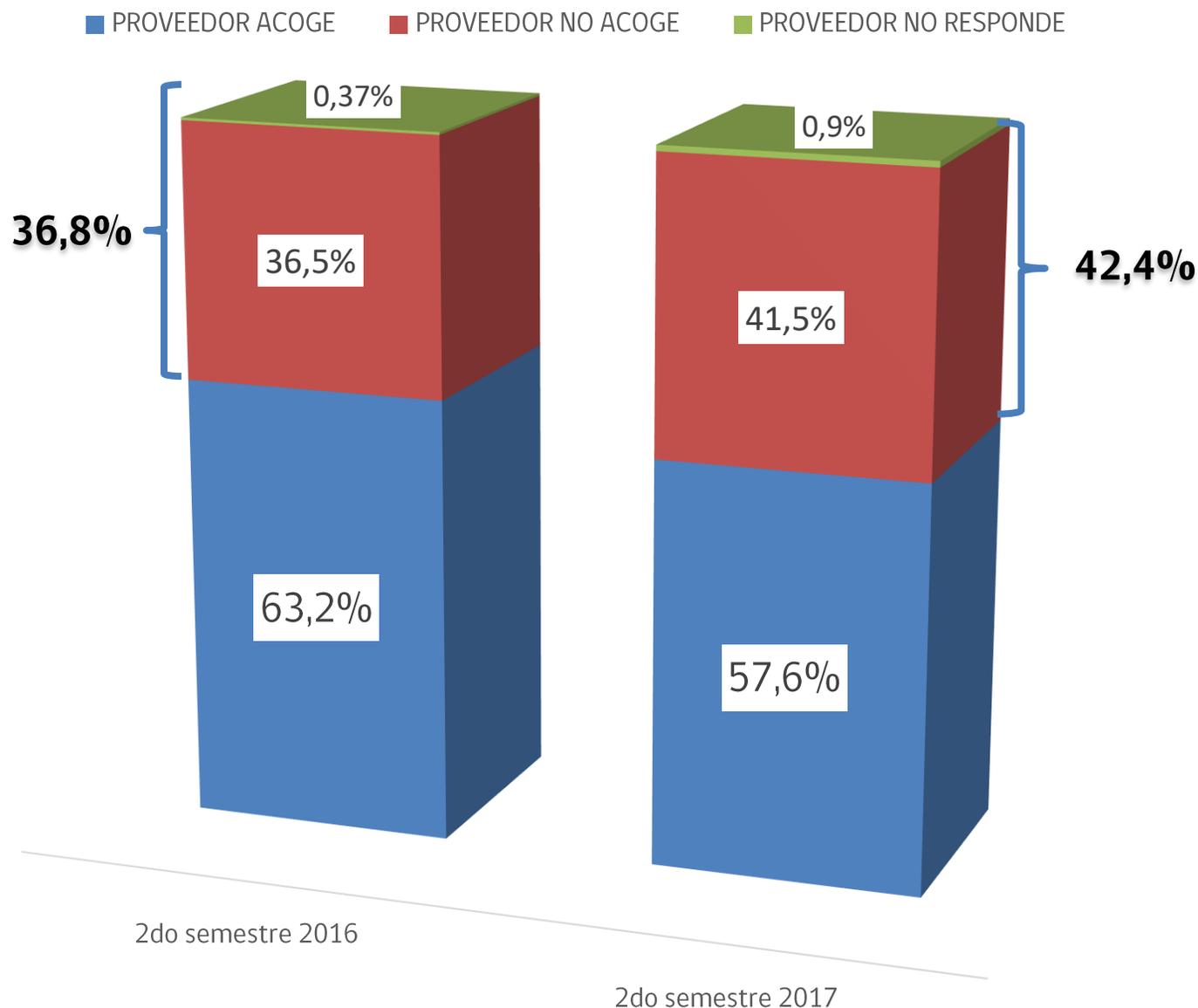
Tasa Reclamos (TR) Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

TARJETA DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	N° de reclamos contra tarjetas del retail			N° de tarjetas con saldo			Tasa de Reclamos (TR)		
	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Variación	2° semestre 2016	2° semestre 2017	Variación
LA POLAR PLUS/BLANC/VISA	559	1785	219,3%	466.390	460.542	-1,3%	11,99	38,76	223,4%
ABCDIN/VISA	970	2005	106,7%	665.817	580.335	-12,8%	14,57	34,55	137,1%
LÍDER MASTERCARD/PRESTO	1.237	1.742	40,8%	889.286	844.213	-5,1%	13,91	20,63	48,3%
CORONA MI SOLUCIÓN	308	474	53,9%	294.799	292.876	-0,7%	10,45	16,18	54,9%
UNIMARC	37	57	54,1%	30.483	35.977	18%	12,14	15,84	30,5%
CENCOSUD/VISA/MASTERCARD/MÁS	2.984	2.779	-6,9%	1.293.445	1.784.034	37,9%	23,07	15,58	-32,5%
RIPLEY/MASTERCARD	2.318	2.080	-10,3%	1.293.449	1.339.596	3,6%	17,92	15,53	-13,4%
CRUZ VERDE	224	259	15,6%	131.404	188.386	43,4%	17,05	13,75	-19,3%
HITES	387	660	70,5%	497.622	507.084	1,9%	7,78	13,02	67,4%
SALCOBRAND/PREUNIC	310	397	28,1%	354.243	356.613	0,7%	8,75	11,13	27,2%
CMR FALABELLA CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	1.955	2.498	27,8%	2.961.954	2.943.120	-0,6%	6,60	8,49	28,6%
TRICOT VISA	220	241	9,5%	458.091	474.121	3,5%	4,80	5,08	5,8%
FASHIONS PARK	39	31	-20,5%	168.193	179.367	6,6%	2,32	1,73	-25,5%

Respuesta a reclamos financieros en las Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

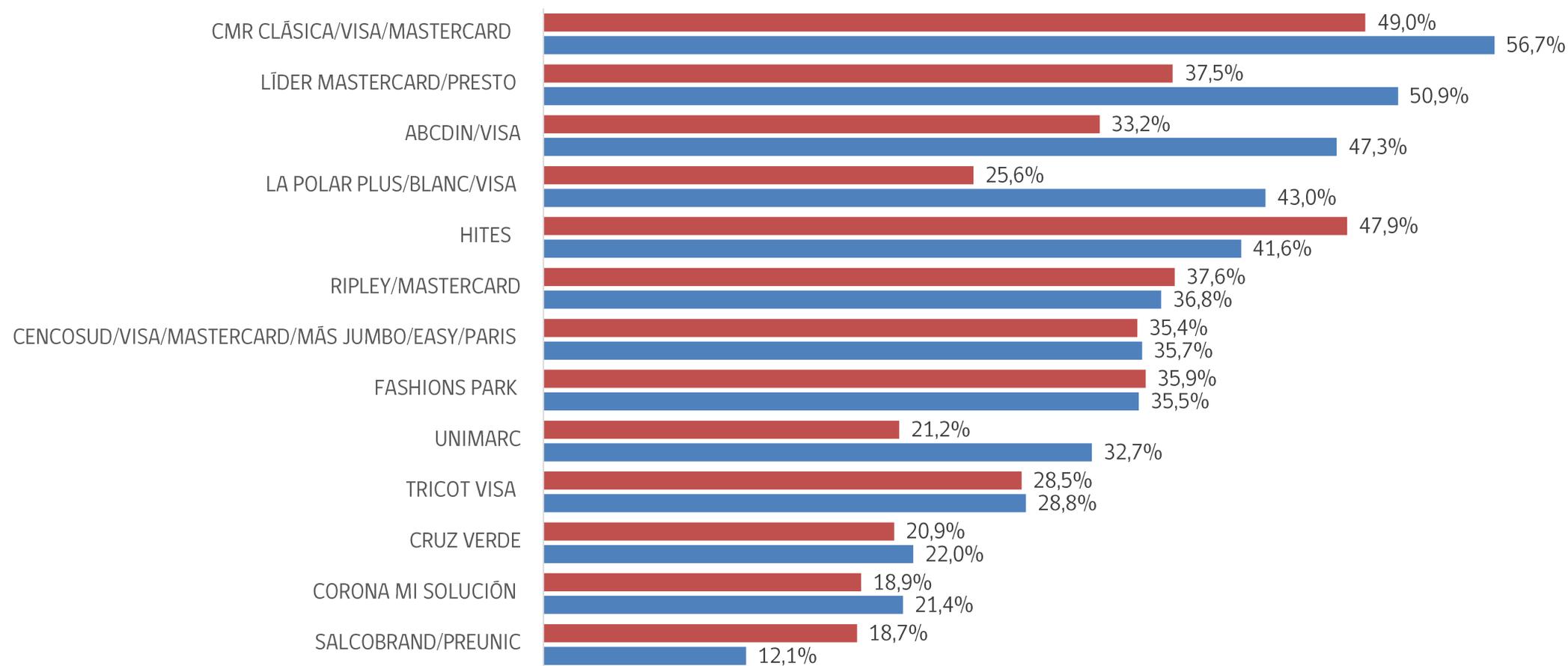
La **tasa de respuesta desfavorable** del **total** de reclamos ingresados a SERNAC durante segundo semestre de 2017 fue de **46,8%**. En cambio, la tasa de **respuestas desfavorables en las tarjetas de crédito relacionadas al retail** fue de **42,4%**

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



Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

■ 2do semestre 2016 ■ 2do semestre 2017



En el 2º semestre de 2017:

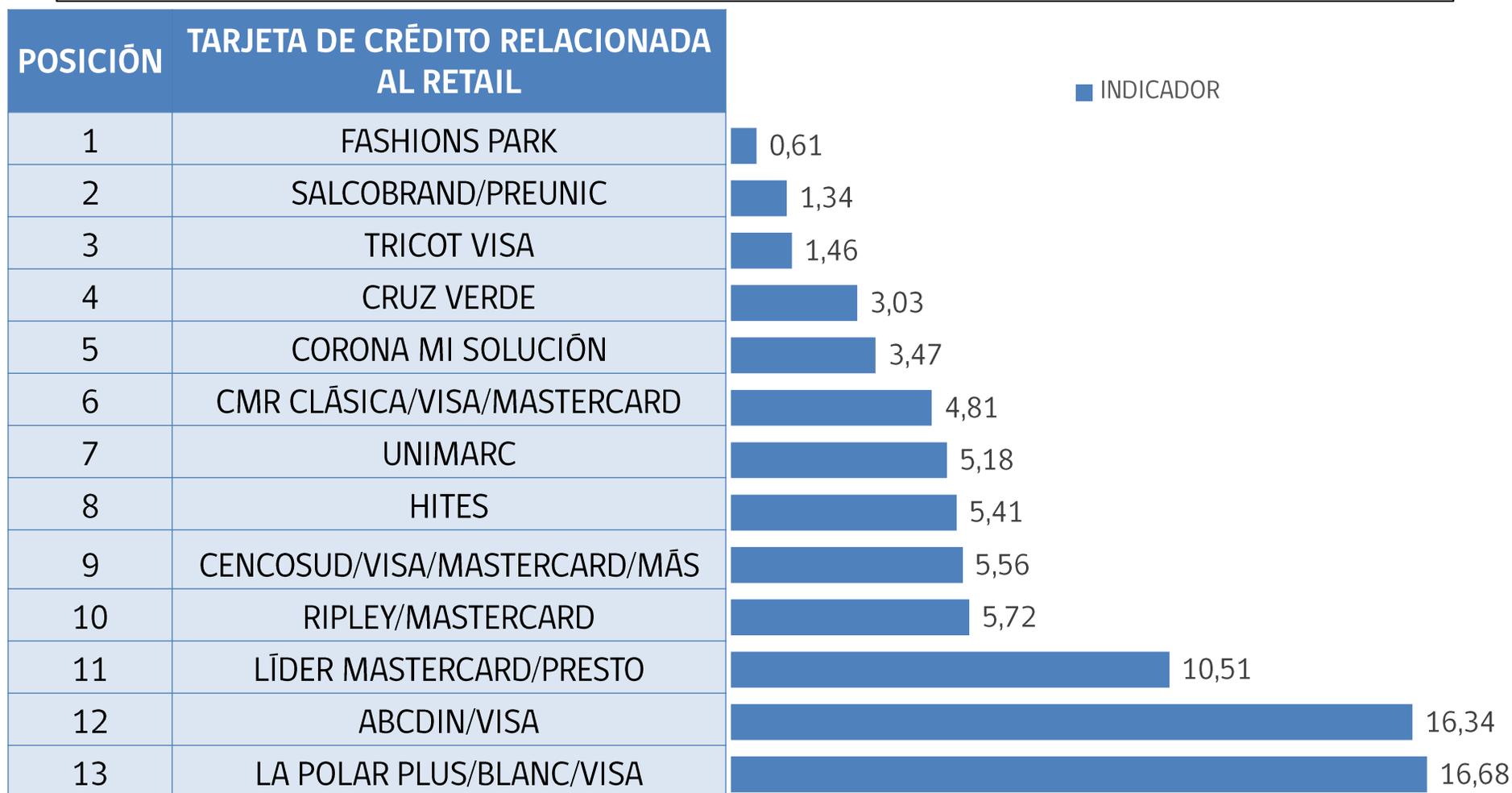
- Las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en las tarjetas: **CMR Falabella Clásica/Visa/Mastercard (56,7%)** y **Líder Mastercard/Presto (50,9%)**.
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas se observaron en las tarjetas: **Salcobrand/Preunic (12,1%)** y **Corona Mi Solución (21,4%)**.

RANKING DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

TR X TRD

Indicador que refleja el número de reclamos no acogidos y no respondidos por cada 10.000 tarjetas con saldo .



CONCLUSIONES

Mercado Financiero (segundo semestre 2017)

- ✓ En el segundo semestre del 2017, **el SERNAC recibió 29.755** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**. Con respecto al primer semestre de 2016, este tipo de reclamos aumentó un **26%**.
- ✓ 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 Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (segundo semestre 2017)

- ✓ **Los 3 principales motivos de reclamos:**
 - "Cobranza Extrajudicial no corresponde" (**17,6%**).
 - "No reversa cargos mal efectuados" (**13,7%**).
 - "Cobro de seguros no contratados" (**11,4%**).

CONCLUSIONES

Entidades con importantes alzas en las causales de reclamos que presentaron un mayor aumento en el número de reclamos (al comparar el segundo semestre de 2017 versus el segundo semestre de 2016)

✓ En la causal “Cobranza extrajudicial no corresponde”, CMR Falabella registró la mayor **alza** de reclamos con 174, lo que representó un incremento de 54%. También destaca ABCDIN 165 reclamos, los que significó un aumento de un 98%.

✓ En el motivo “cobro de seguros no contratados”, las tarjetas que registraron un mayor **aumento** fueron: ABCDIN con 248 reclamos (alza de 117%), la Polar con 212 reclamos (alza de 272%) e Hites con 144 reclamos (alza de 236%).

✓ En la causal “consumidor no reconoce transacción por clonación y suplantación”, las tarjetas CMR Falabella con 160 reclamos (alza de 78,4%) y Líder Mastercard con 129 reclamos (alza de 174%) destacaron **por el incremento** en sus reclamos.

Tasa de Reclamos (TR) en las tarjetas de crédito relacionadas al retail (segundo semestre 2017)

✓ La TR **más baja** la obtuvo Fashions Park (1,73) y la **más alta** La Polar (38,76).

✓ El **mayor incremento en la TR** lo obtuvo La tarjeta La Polar, cuya tasa pasó de 11,99 a 38,76, producto principalmente del alza en el número de sus reclamos. Nueve de trece tarjetas aumentaron su tasa de reclamos.

CONCLUSIONES

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en las tarjetas de crédito relacionadas al retail (al comparar el segundo semestre de 2017 versus el segundo semestre de 2016)

- ✓ El **42,4%** de los reclamos **no fueron respondidos favorablemente**. Además, la mayor parte de las tarjetas de crédito relacionadas al retail (ocho de trece) presentaron aumentos en su tasas de respuesta desfavorable (TRD).
- ✓ Las tarjetas de crédito relacionadas al retail que presentaron un mayor **aumento en su tasa de respuesta desfavorable**, fueron La Polar con 17,4 puntos porcentuales, ABCDIN con 14,1 puntos porcentuales y Líder con 13,4 puntos porcentuales. Solo 5 tarjetas disminuyeron su tasa de respuesta desfavorable (Salcobrand, Hites, Ripley y Fashions Park)*.

Resultado Final (segundo semestre 2017)

- ✓ **El indicador final de las tarjetas de crédito relacionadas al retail**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), indica que las tarjetas de crédito relacionadas al retail con mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores fueron: Fashions Park, Salcobrand y Tricot. Por el contrario, La Polar presenta en indicador más alto.

* Se consideraron en el ranking tarjetas de crédito relacionadas al retail con 25 reclamos o más.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**