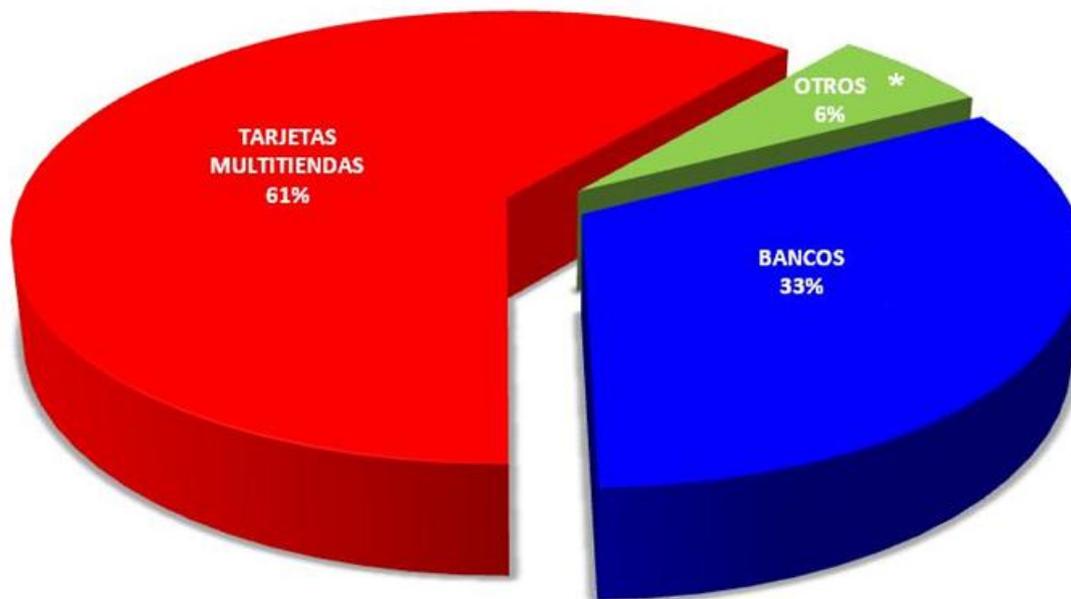




SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Reclamos por Mercado Financiero: Enero - Mayo 2010

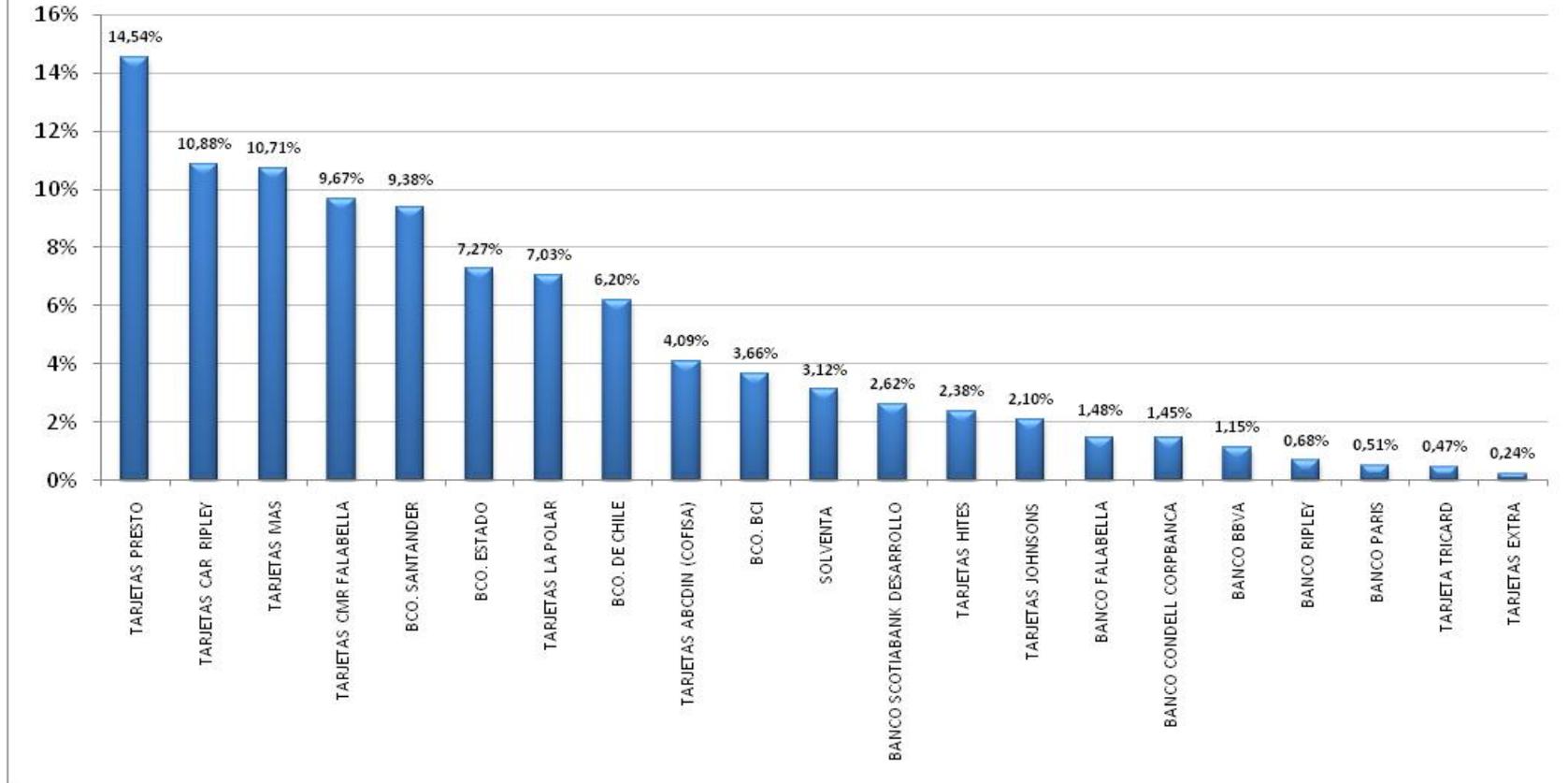


Los reclamos referidos al sector financiero, ingresados a SERNACfacilita entre enero y mayo de 2010, alcanzaron a 13.636 casos. El 61% de éstos se vinculan a tarjetas de crédito de multitiendas y el 33% a la banca.

* Otros: Cooperativas y Cajas de Compensación.

Reclamos Mercado Financieros

Empresas con más de 20 reclamos en el período



Los reclamos presentados en SERNACfacilita en el mercado financiero, se encuentran encabezados por tarjetas de multitiendas Presto (14,54%) seguidos por CAR Ripley (10,88%), Mas Cencosud (10,71%) , Tarjetas CMR (9,67%) y Banco Santander (9,38%).

Índice de Reclamos en la Banca y Tarjetas de Crédito No Bancarias

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking del mercado financiero.

Índice de Reclamos en Tarjetas de crédito NO Bancarias: es la cantidad de reclamos promedios por cada 10.000 operaciones.

$$\left[\frac{\text{Promedio de reclamos (período)}}{\text{Promedio de las operaciones (período)}} \right] \cdot 10.000$$

•Este ranking se construyó sobre el promedio de reclamos presentados en la Plataforma SERNACfacilita entre enero y mayo de 2010. Todos los canales.

•Relacionado con el **promedio de las operaciones** realizadas el primer trimestre 2010, que surge del reporte “Informe Trimestral de tarjetas de crédito no bancarias, SBIF.

•**Índice de reclamos en Banca:** es la cantidad de reclamos promedios por cada 10.000 deudores

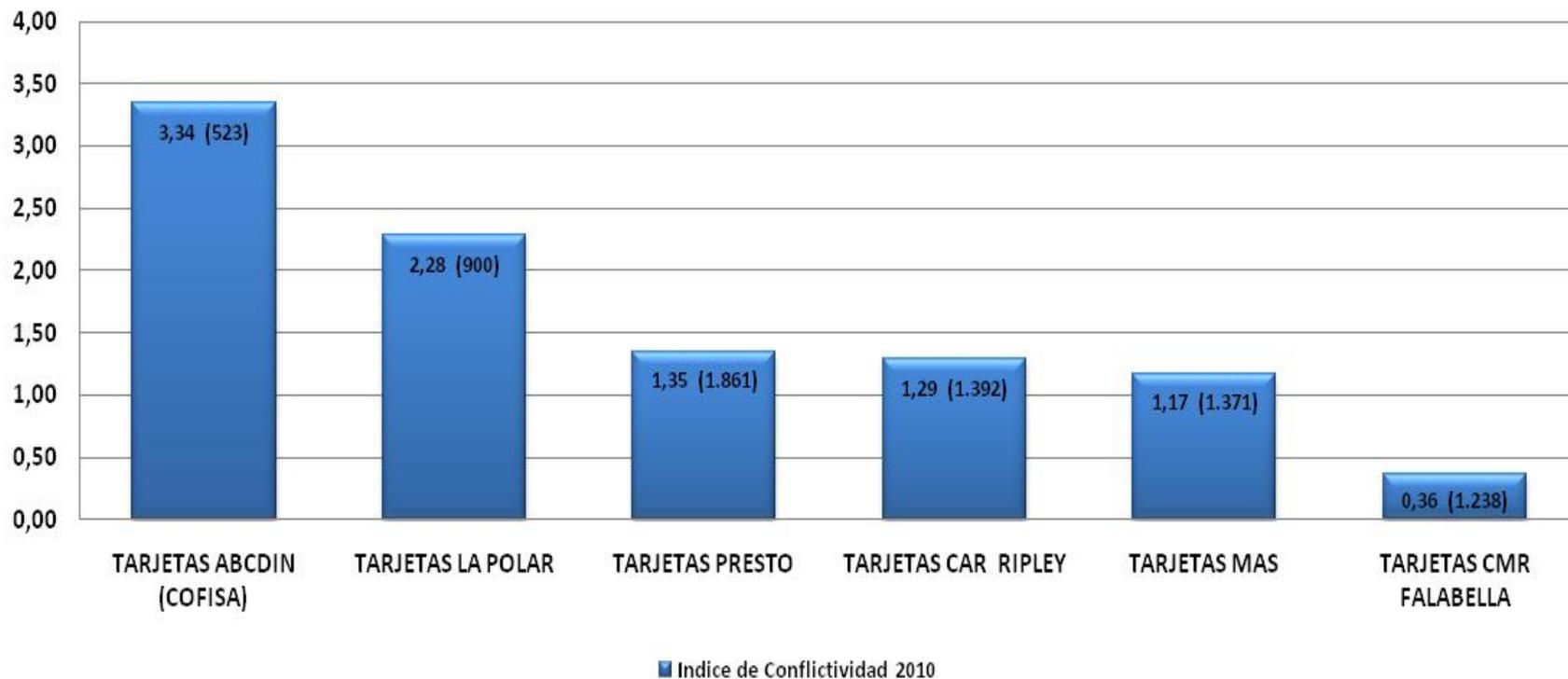
$$\left[\frac{\text{Promedio de reclamos (período)}}{\text{N° de deudores (período)}} \right] \cdot 10.000$$

•Este ranking se construyó sobre el promedio de reclamos presentados en la Plataforma SERNACfacilita entre enero y mayo de 2010. Todos los canales.

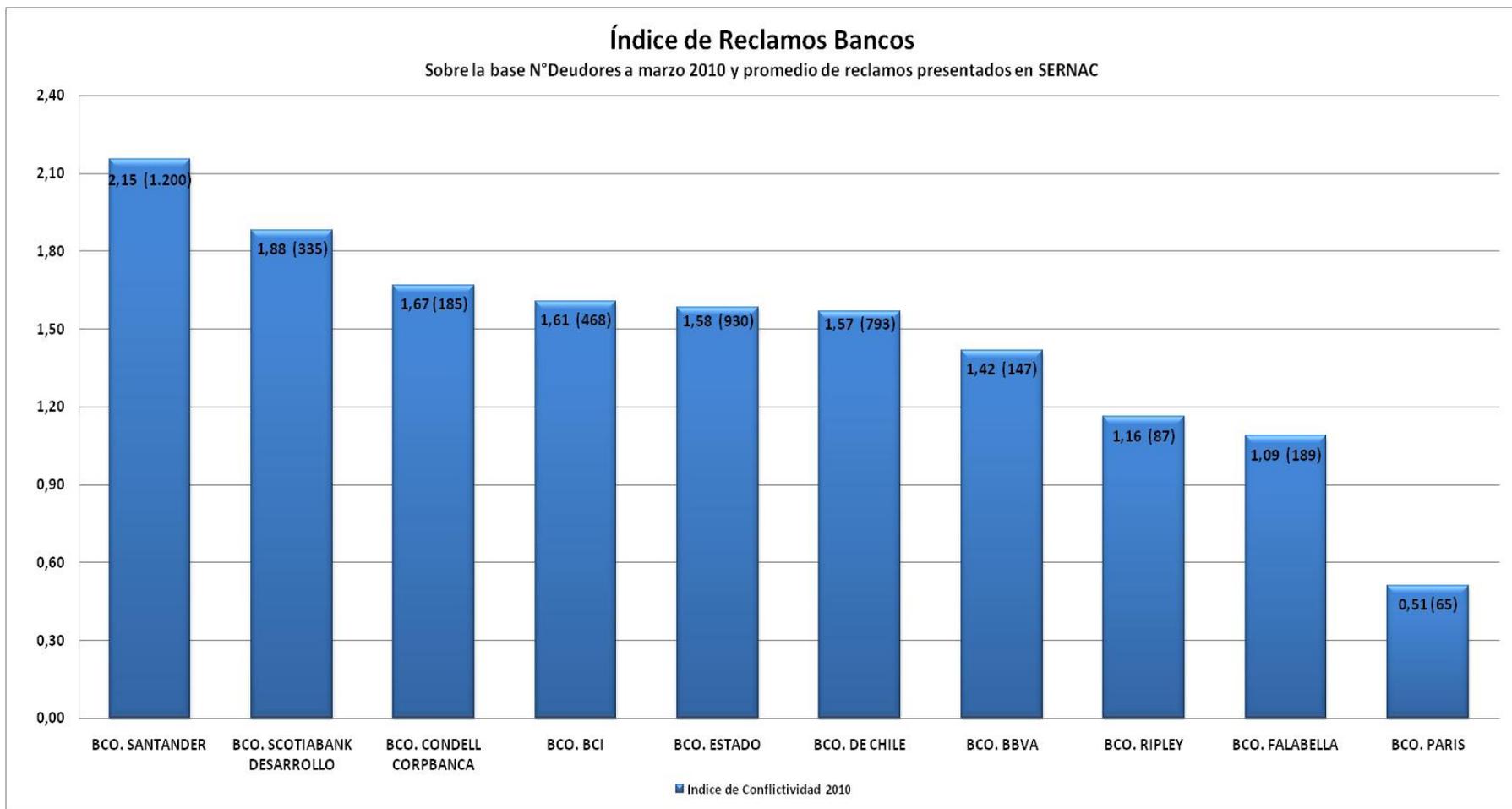
•El guarismos normalizador de reclamos utilizados es el **número de deudores** a marzo de 2010, que surge del reporte “Informe Trimestral de Presentaciones. SBIF”.

Índice de Reclamos Retail

Sobre la base promedios Operaciones y reclamos presentados en SERNAC



El gráfico anterior refleja el comportamiento respecto del índice de reclamos, observando los mayores guarismos en las Tarjetas ABCDIN (3,34) y La Polar (2,28).



El gráfico anterior refleja el comportamiento respecto del índice de conflictividad en la diez instituciones que concentran el 80% de los reclamos. El mayor guarismos se observa en las instituciones Bco. Santander (2,15), Scotiabank (1,88) y Corpbanca (1,67).

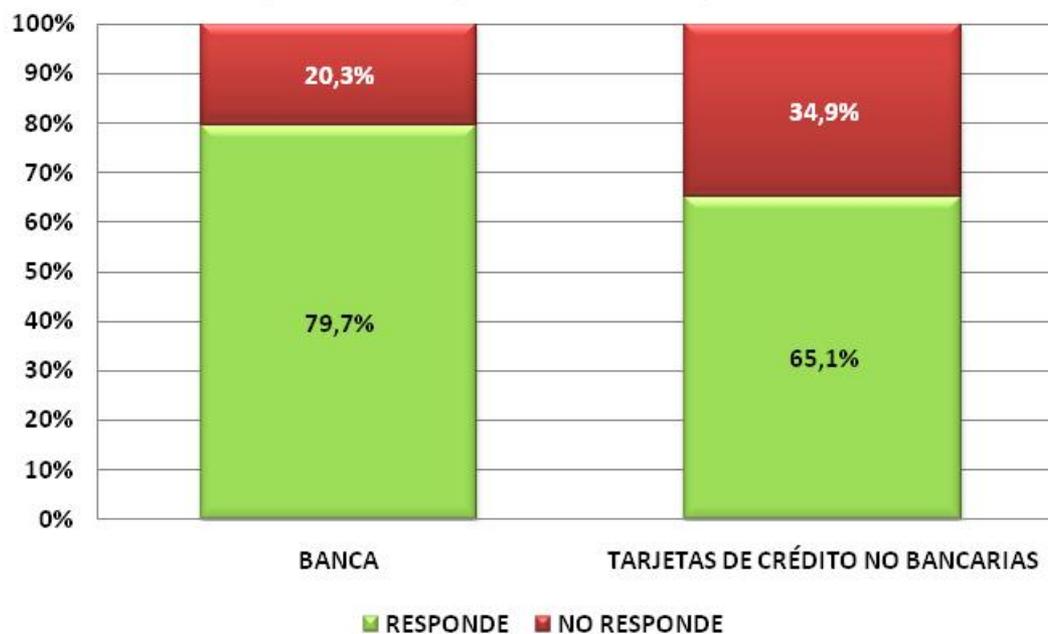
Relación de respuestas a causas según proveedor

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados a la plataforma SERNAC/facilita entre enero y mayo de 2010.
- Todos estos reclamos fueron presentados a los proveedores.
- Se relacionan el porcentaje de respuesta final del proveedor a causas enviadas por SERNAC, sin considerar el tipo de respuestas.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de causas con respuestas formales de la empresa y porcentaje de causas que no poseen respuestas formales de la empresa.

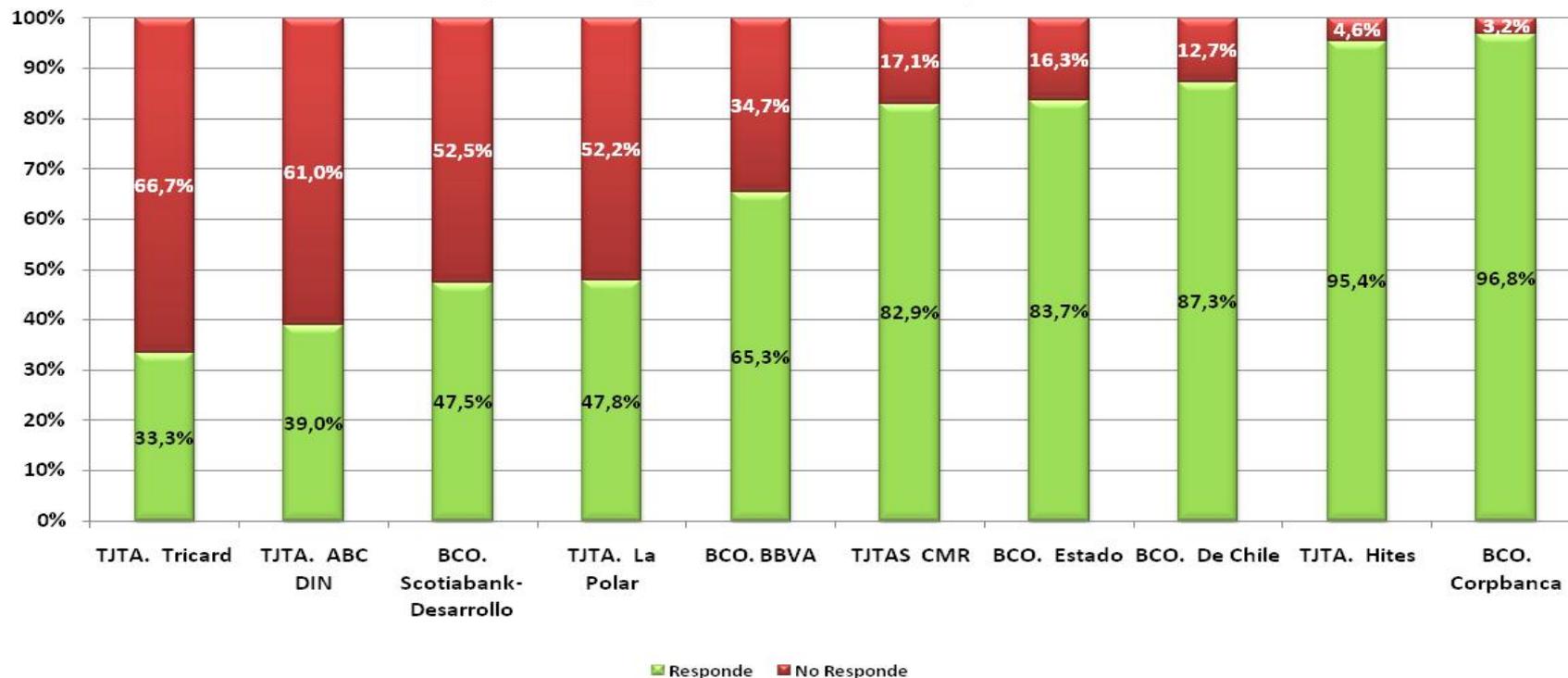
Porcentaje de respuestas a causas

Empresas con más de 20 reclamos en el período
y una tasa mayor al 3% de no respuestas



Porcentaje de Respuestas según Proveedor

con más de 20 reclamos en el período
y una tasa mayor al 3% de reclamos no respondidos

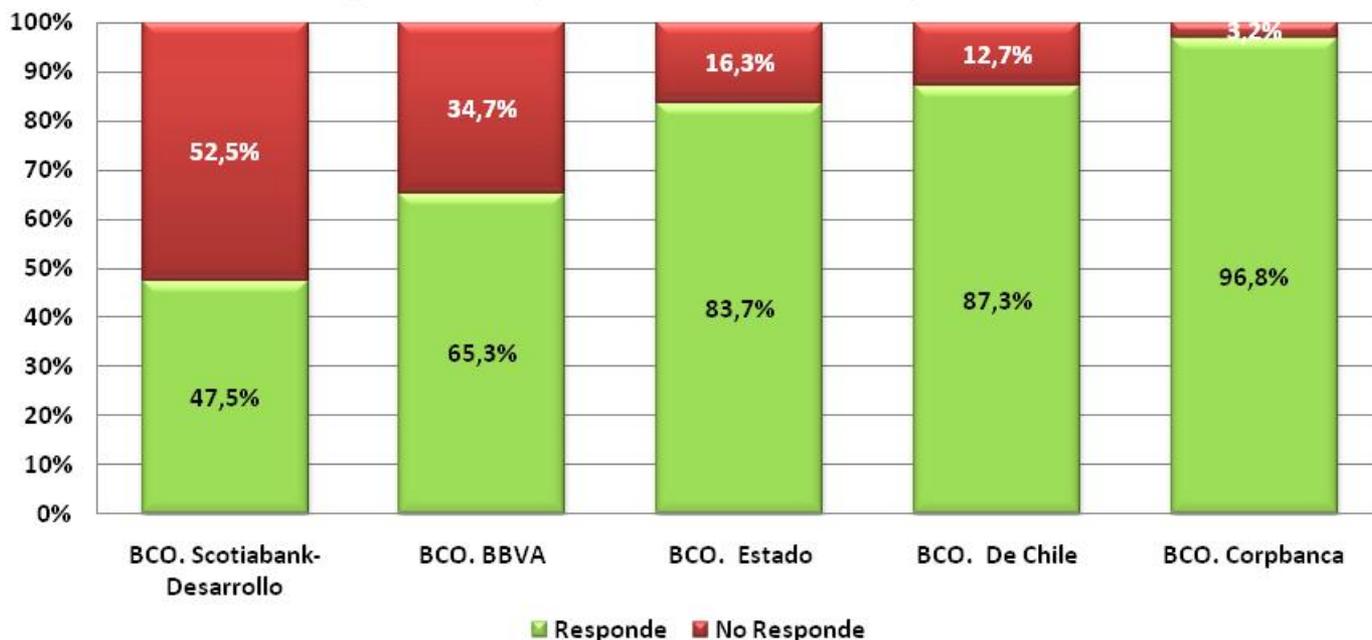


Se consideraron aquellas que poseían más de 20 reclamos y una tasa mayor al 3% de no respuestas. El promedio de reclamos corresponde a 542 y el mayor número de reclamos alcanza a los 1.238 en CMR.

Las proveedores con mas mayor porcentaje de no respuestas son: Tricard (67,7%), ABCDIN (61%), Scotiabank (52,5%), La Polar (52,2%) presentan las mayores tasas de causas sin respuestas a SERNAC. La distribución de los mismos se indican en los cuadros de la última lámina.

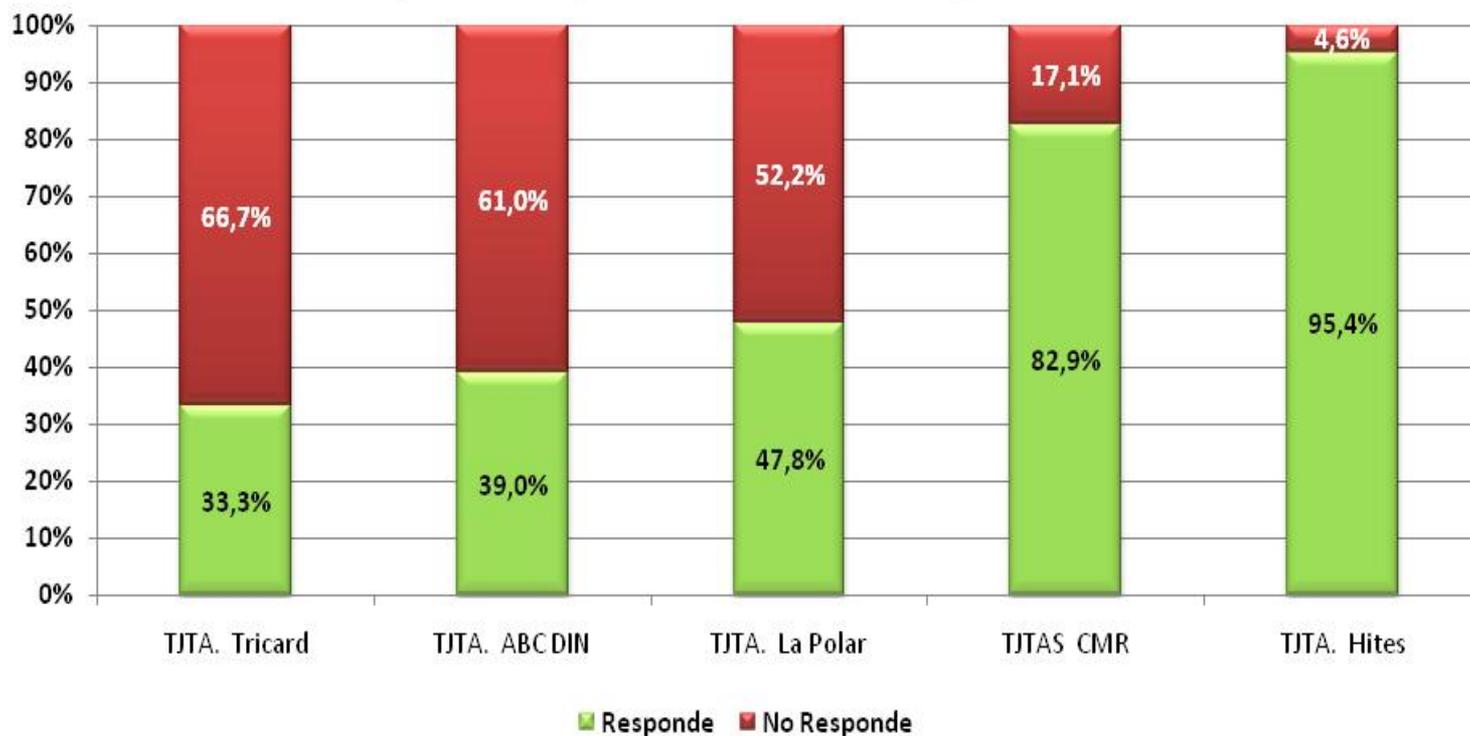
Porcentaje de Respuesta en la BANCA

Con más de 20 reclamos en el período
y una tasa mayor al 3% de reclamos no respondidos



Porcentaje de Respuesta en Tarjetas de Crédito no Bancarias

Con más de 20 reclamos en el período
y una tasa mayor al 3% de reclamos no respondidos



Tarjetas No Bancarias	N° Reclamos	N° Operaciones	I. Conflictividad
TARJETAS PRESTO	1.861	8.300.497	1,35
TARJETAS CAR RIPLEY	1.392	6.491.444	1,29
TARJETAS MAS	1.371	7.006.563	1,17
TARJETAS CMR FALABELLA	1.238	20.512.232	0,36
TARJETAS LA POLAR	900	2.367.482	2,28
TARJETAS ABCDIN (COFISA)	523	938.318	3,34
Promedio	1.214	7.602.756	1,63

Banca	N° Reclamos	N° Deudores	I. Conflictividad
BCO. RIPLEY	87	149.628	1,16
BCO. PARIS	65	253.595	0,51
BCO. ESTADO	930	1.173.975	1,58
BCO. FALABELLA	189	347.112	1,09
BCO. SCOTIABANK DESARROLLO	335	356.157	1,88
BCO. BBVA	147	207.324	1,42
BCO. CONDELL CORPBANCA	185	221.691	1,67
BCO. BCI	468	581.871	1,61
BCO. SANTANDER	1.200	1.114.758	2,15
BCO. DE CHILE	793	1.010.937	1,57
Promedio	440	541.705	1,46

Bancos	Responde	No Responde
BCO. SCOTIABANK-DESARROLLO	47,5%	52,5%
BCO. BBVA	65,3%	34,7%
BCO. ESTADO	83,7%	16,3%
BCO. DE CHILE	87,3%	12,7%
BCO. CORPBANCA	96,8%	3,2%

Tarjetas de Credito No Bancarias	Responde	No Responde
TARJETAS TRICARD	33,3%	66,7%
TARJETAS ABCDIN (COFISA)	39,0%	61,0%
TARJETAS LA POLAR	47,8%	52,2%
TARJETAS CMR FALABELLA	82,9%	17,1%
TARJETAS HITES	95,4%	4,6%