

Reclamos en el mercado financiero bancos y retailers

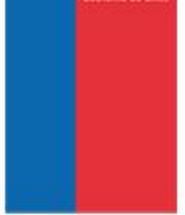
Comparación año 2012 v/s año 2011



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Reclamos en el mercado financiero

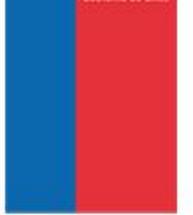


El presente informe da cuenta de los reclamos financieros registrados en Sernac, distinguiéndose principalmente los reclamos vinculados a la banca y tarjetas de crédito no bancarias (retailers).

El presente informe se construyó sobre las siguientes premisas:

- Se compara el año 2012 con el año 2011.
- La base de datos de 2011 contiene información vigente al 4 de septiembre de 2012.
- La base de datos de 2012 contiene información vigente al 16 de enero de 2013.
- Las bases de datos analizadas incorporan a las empresas validadas en el sistema.
- El estado en el cual se encuentran los casos es cerrado.
- Los reclamos financieros se encuentran acotados a los provenientes de la banca, las cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y las tarjetas de crédito no bancarias.

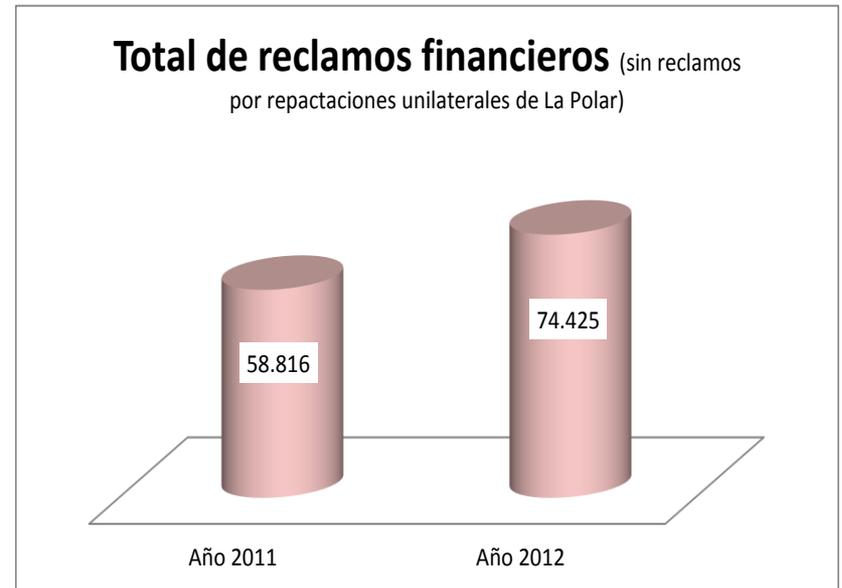
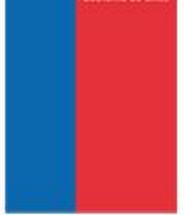




Volumen y distribución de reclamos financieros

(banca, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y tarjetas de crédito no bancarias)





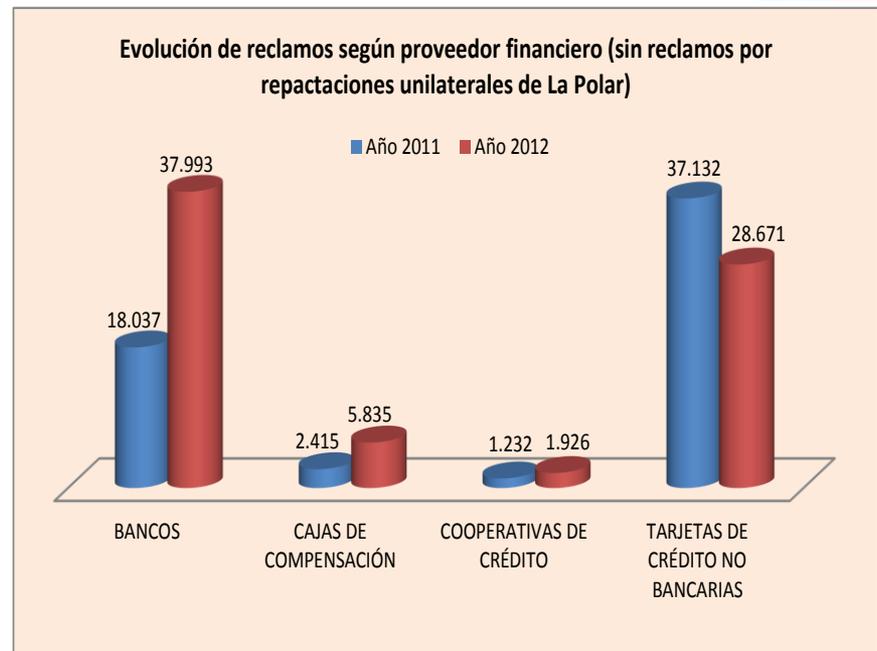
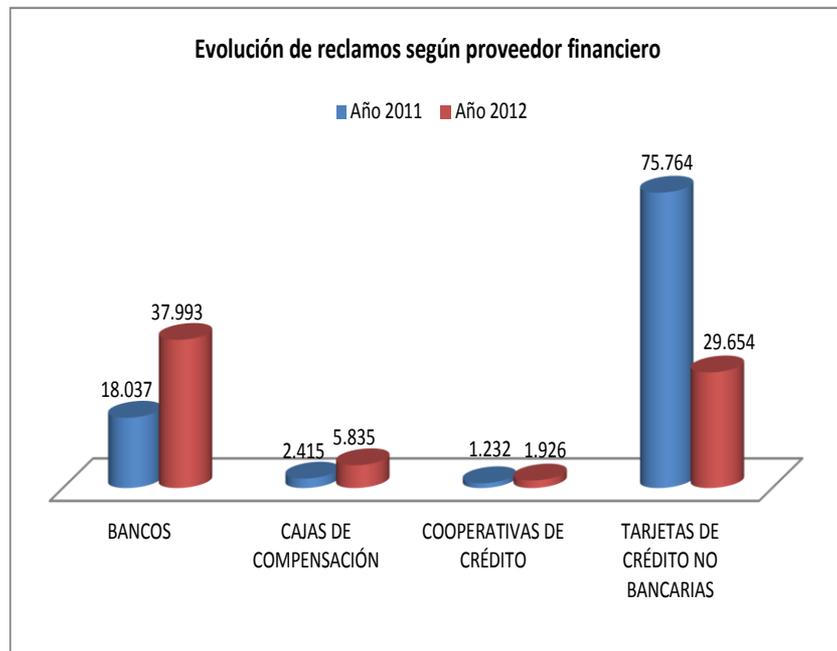
Los reclamos efectuados por los consumidores contra el sector financiero, pasaron de 97.448 casos en 2011 a 75.408 casos en 2012, disminuyendo un 22,6%.

El año 2011 estuvo principalmente influido por los reclamos por repactaciones unilaterales de La Polar.

Si se aislan esos casos, los reclamos financieros habrían aumentado un 26,5%.



Reclamos en el mercado financiero

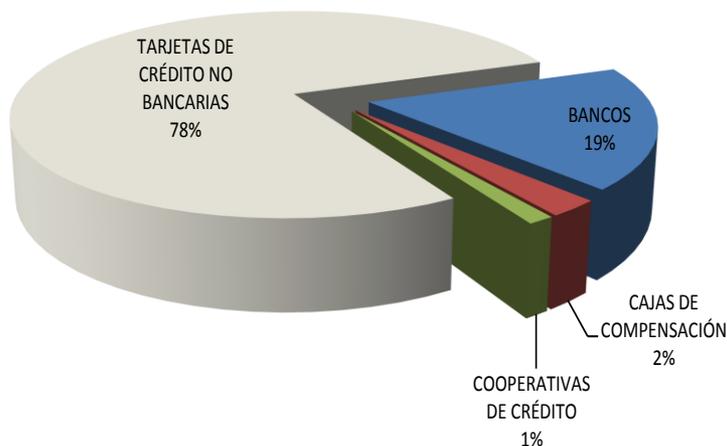


Entre los años 2012 y 2011, los reclamos asociados a las cajas de compensación fueron los que más aumentaron, 141,6%; luego prosiguen los reclamos contra entidades bancarias, que se incrementaron un 110,6% y los asociados a las cooperativas de ahorro y crédito, que crecieron un 56,3%. En tanto, en las tarjetas de crédito no bancarias se observó una disminución de 60,9%, dado que declinaron ostensiblemente los reclamos contra la tarjeta La Polar (casos por repactación unilateral). Aislado los reclamos por repactaciones unilaterales de La Polar, la baja en los reclamos de las tarjetas de crédito no bancarias sería de 22,8%.

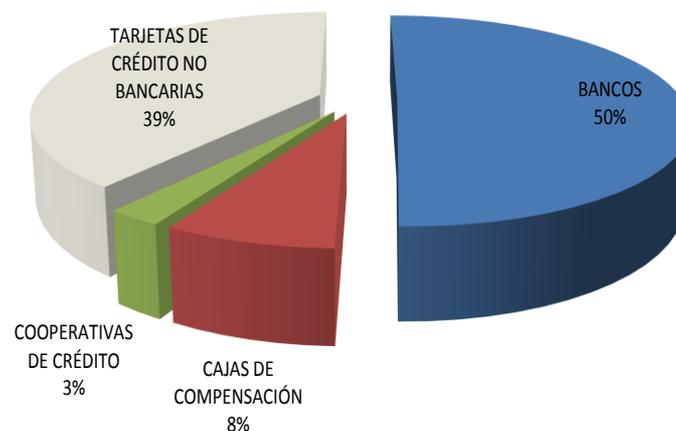
Reclamos en el mercado financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2011



Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2012



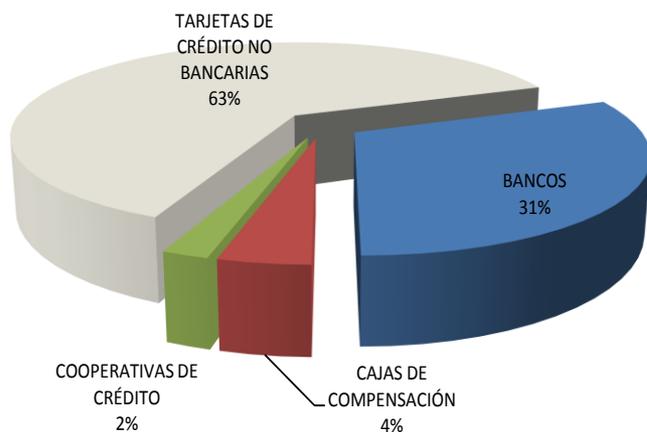
Durante 2012, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, 50%, mientras que en 2011 se concentraron en las tarjetas de crédito no bancarias, 78%. Las menores concentraciones de reclamos financieros las exhibieron las cajas de compensación y las cooperativas de ahorro y crédito.



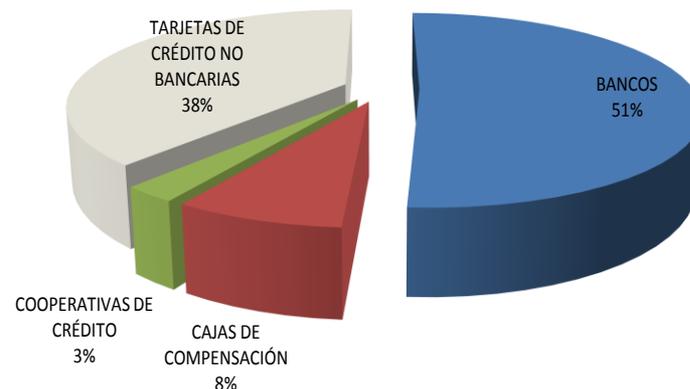
Reclamos en el mercado financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2011 (sin repactaciones unilaterales de La Polar)



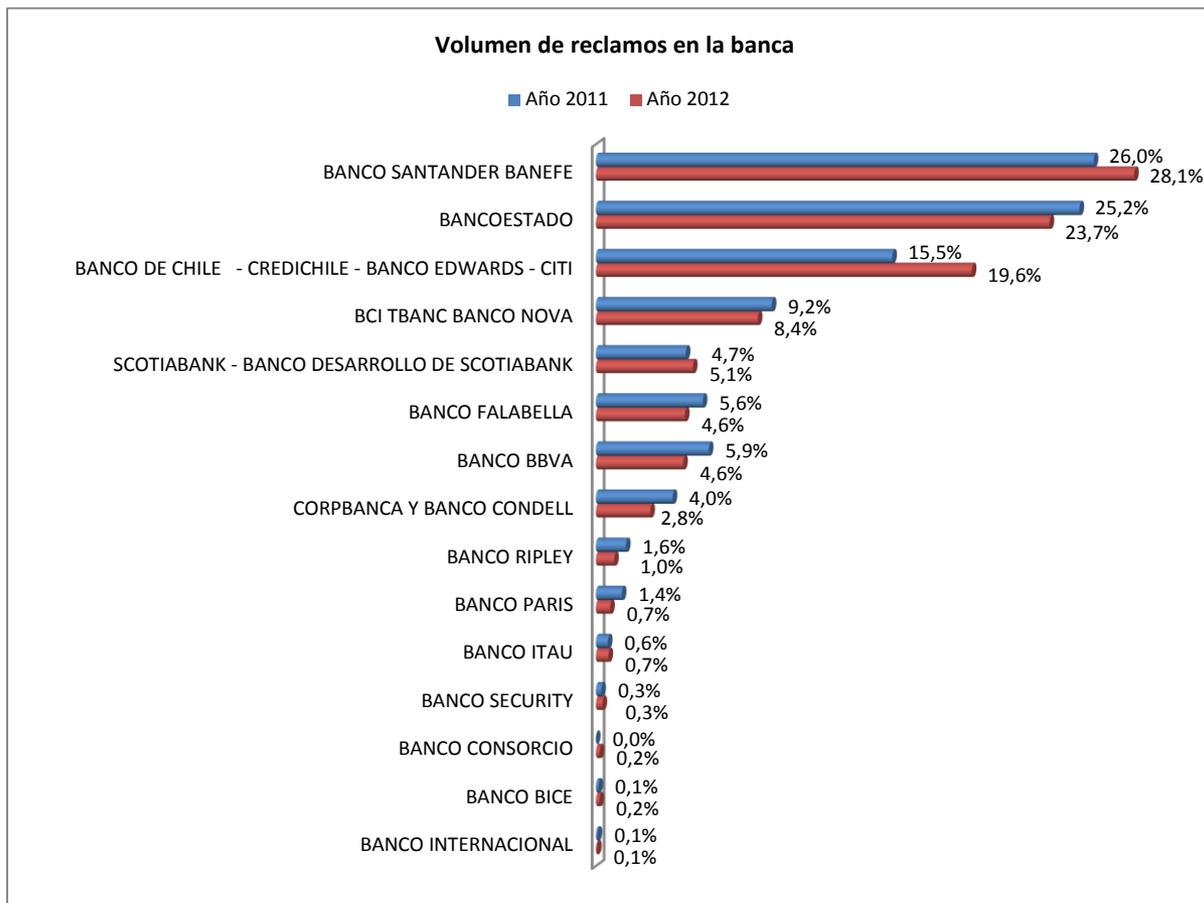
Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2012 (sin repactaciones unilaterales de La Polar)



Sin considerar los reclamos por repactaciones unilaterales de La Polar, la distribución de reclamos durante 2012, se concentró principalmente en la banca, 51%, mientras que en 2011 se concentró en las tarjetas de crédito no bancarias, 63%.

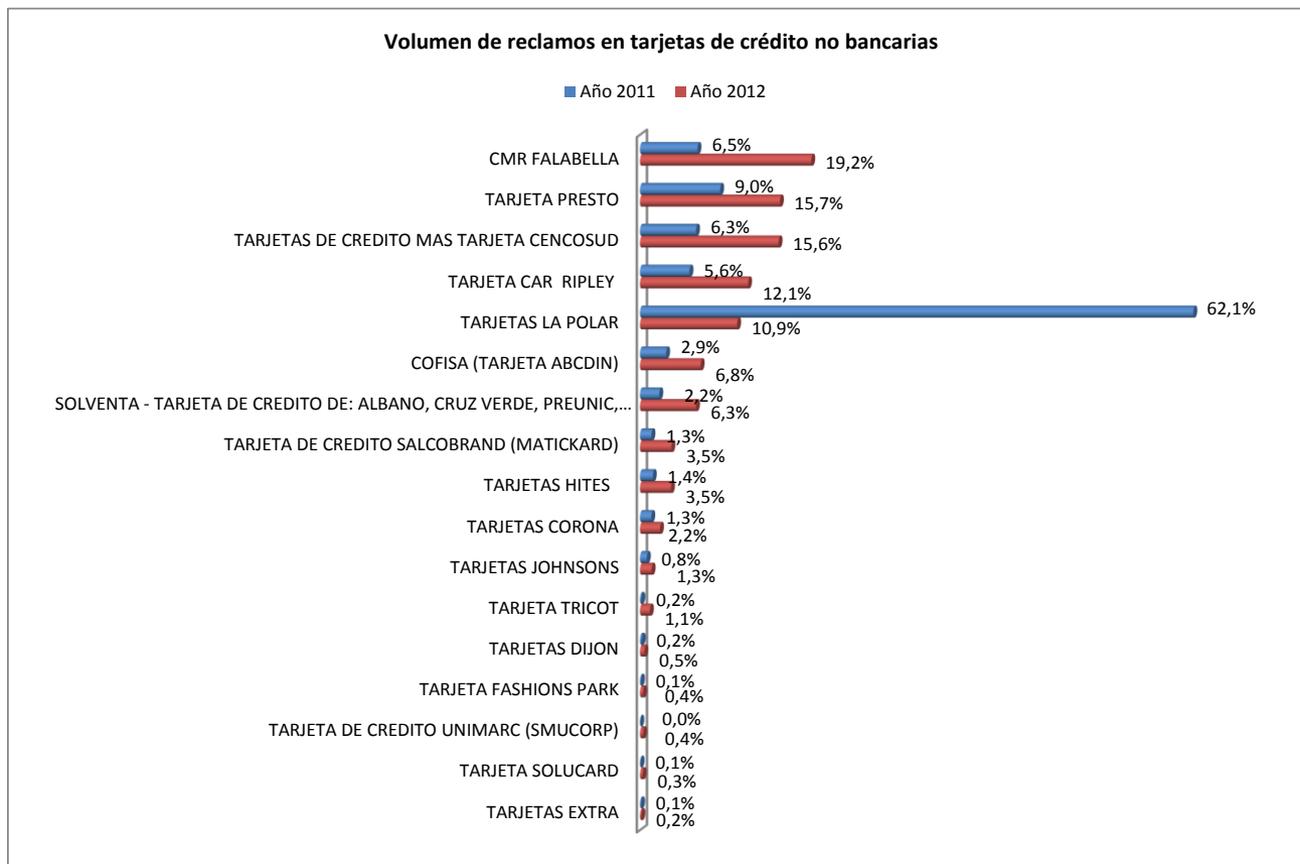


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



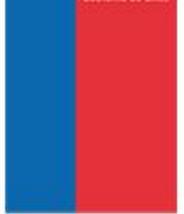
En cuanto a volumen de reclamos en la banca, destacan los efectuados contra Banco Santander-Banefe, Banco Estado y Banco de Chile, en ambos años, 2011 y 2012.

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



En cuanto al volumen de reclamos en tarjetas no bancarias, durante 2012, destacan las efectuadas contra CMR Falabella, Presto y Cencosud. La baja ostensible de La Polar, que desciende fuertemente respecto del año 2011, donde acaparó el 62,1% de los reclamos, se debe a que ya no están los reclamos provenientes de la demanda colectiva por repactaciones unilaterales.

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



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

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

•**Índice de reclamos en Banca: Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 deudores.**

Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en SERNAC *durante los años 2011 y 2012.*

$(\text{Promedio de reclamos período} / \text{N}^\circ \text{ de deudores período}) * 10.000$

El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de deudores a diciembre de 2011 y septiembre de 2012, que surge del reporte** "Presentaciones recibidas en la SBIF" (informe trimestral).

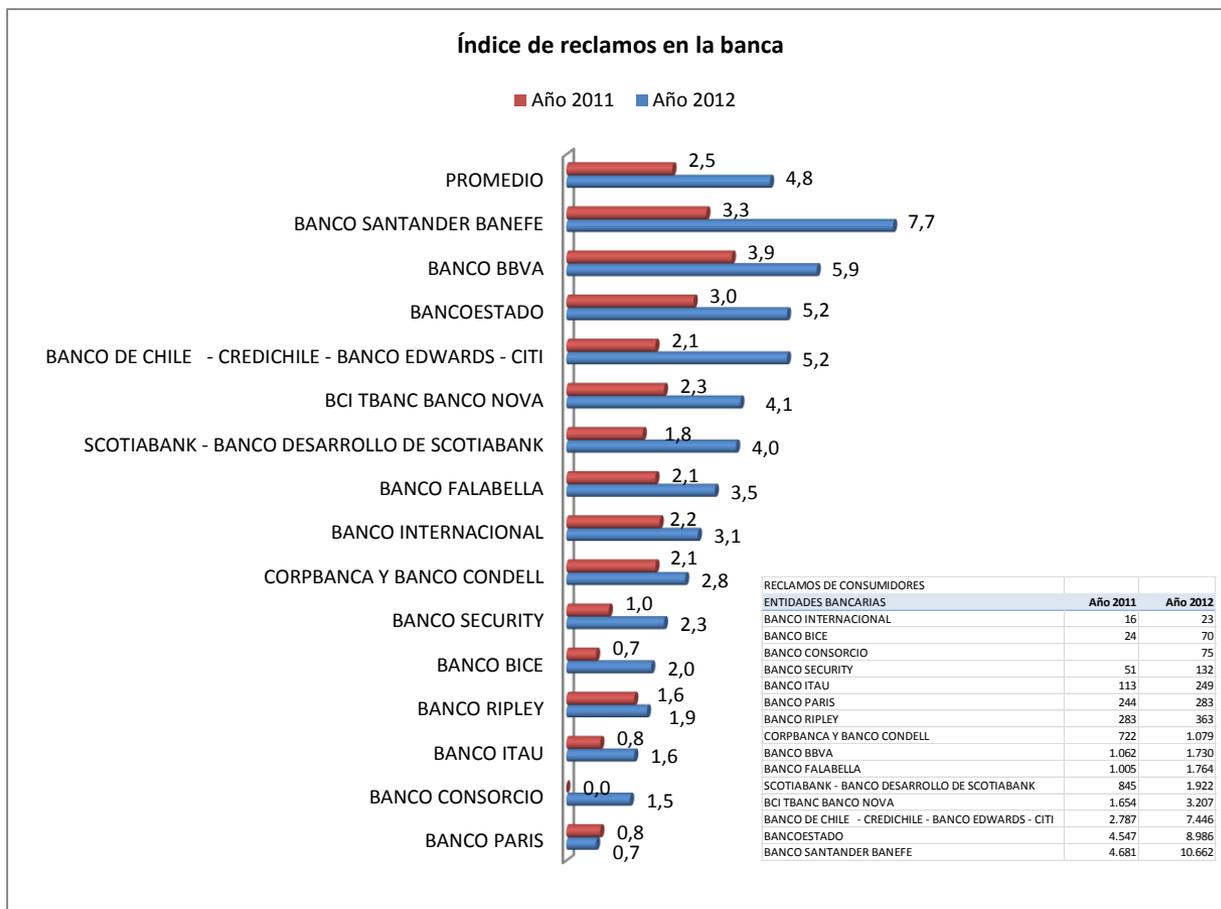
•**Índice de reclamos en Tarjetas de Crédito no Bancarias (TCNB) : Es la cantidad de reclamos promedio mensual por cada 10.000 operaciones.**

$(\text{Promedio de reclamos período} / \text{Promedio de operaciones período}) * 10.000$

Este ranking se construyó sobre el promedio mensual de reclamos presentados en SERNAC *en enero-diciembre de 2011 y, enero-diciembre de 2012,* relacionado con el **promedio mensual de las operaciones realizadas el 2011 y entre enero y septiembre de 2012, que surge del reporte** "Informe trimestral de tarjetas de crédito no bancarias, SBIF.

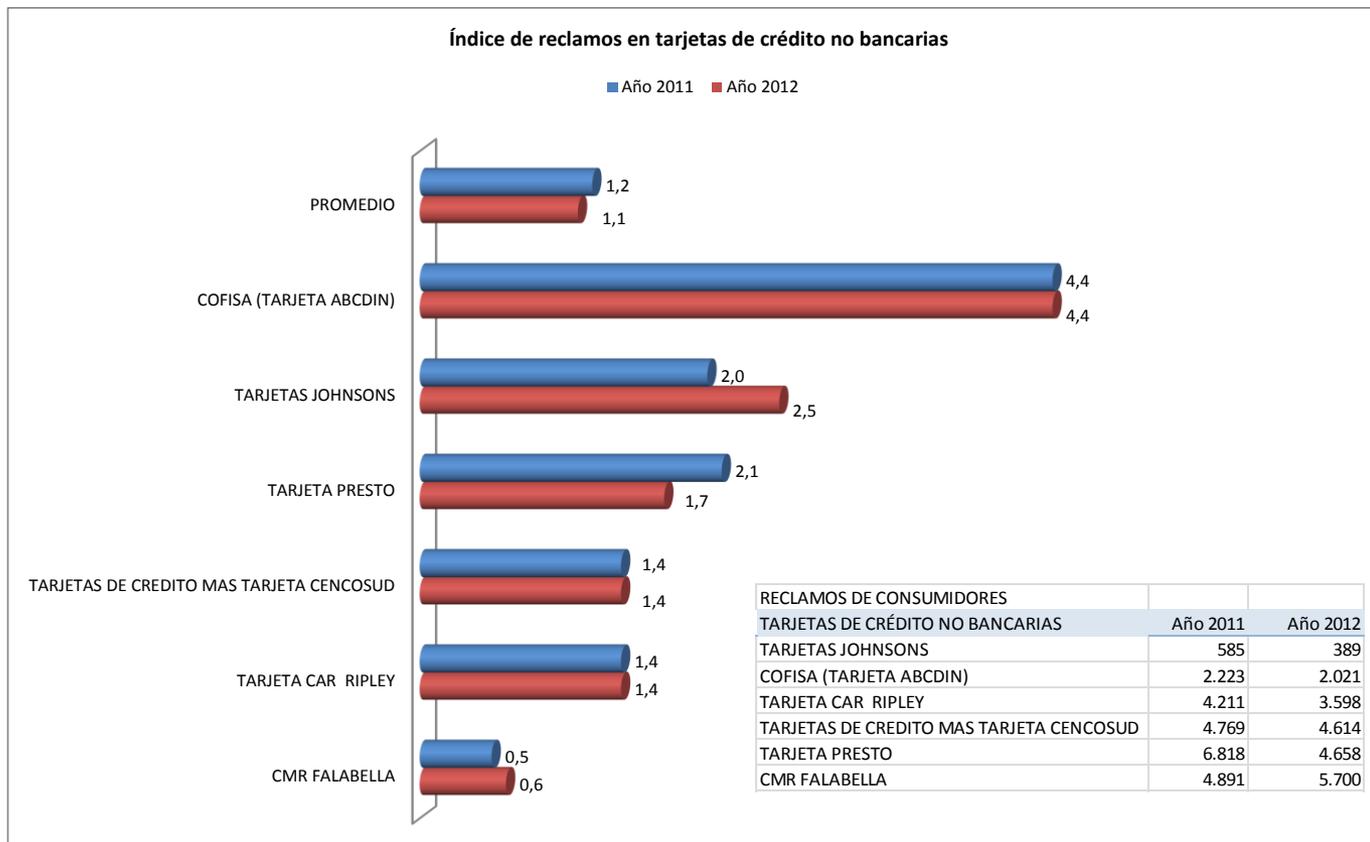


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



En el 2012, el mayor índice lo presentó Banco Santander, 7,7 puntos, e indica que por cada 10.000 deudores, se presentan en promedio 7,7 reclamos mensuales. El promedio fue de 4,8, más bajo, por tanto, lo supera en un 60%. En tanto, en el 2011 el índice promedio fue de 2,5 y el pick fue 3,9, registrado en BBVA, superando el promedio en un 56%.

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



En el 2012, el mayor índice lo presenta la tarjeta ABCDIN, 4,4 puntos, e indica que por cada 10.000 operaciones, se presentan en promedio 4,4 reclamos mensuales. En tanto, en el 2011 el índice promedio fue de 1,2 y el pick fue 4,4, registrado también en las tarjetas ABCDIN. Cabe hacer notar que no fue posible recabar antecedentes de las otras tarjetas de crédito no bancarias del presente informe.

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



Comportamiento de proveedores ante reclamos planteados por el consumidor

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

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de atención de consumidores del SERNAC y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos enero-diciembre 2011 y enero-diciembre 2012. No participan aquellos reclamos categorizados como: Antecedentes insuficientes para tramitar; derivado; proveedor informa caso no procede y colectivos.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo, en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio de producto o devolución de dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge

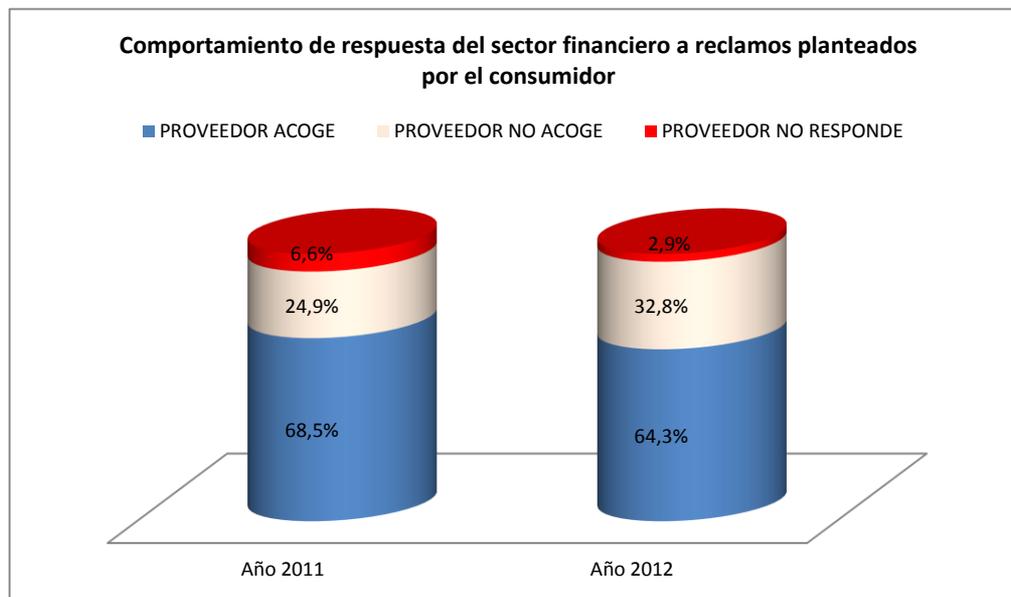
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

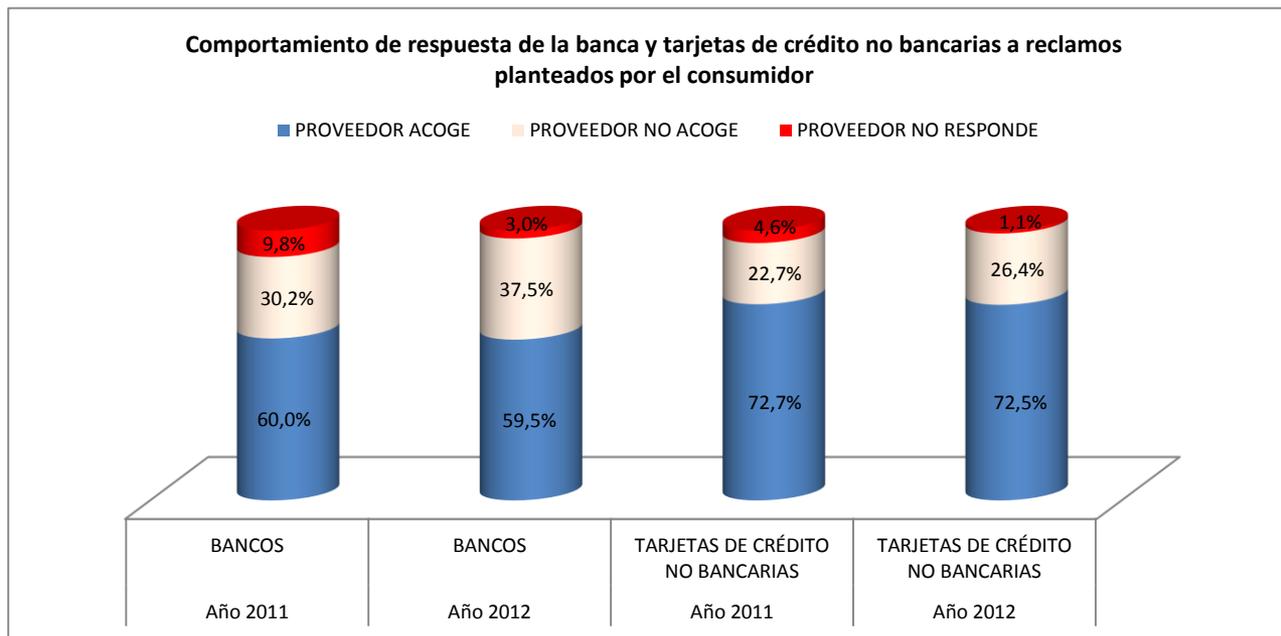


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



La entrada en funcionamiento del SERNAC FINANCIERO ha permitido la disminución de los reclamos cerrados sin respuesta asociados a proveedores del mercado financiero. En efecto, el proveedor no responde pasa de un 6,6% en el 2011 a un 2,9% el 2012. No obstante, pese a que en general en el sector financiero, las empresas acogen la solicitud planteada por el consumidor, tanto en el 2011 como en el 2012, el proveedor acoge el 68,5% y el 64,3% de los reclamos planteados por los consumidores, respectivamente, hay una reducción de este comportamiento y además, hay un aumento de reclamos que no son acogidos por los proveedores.

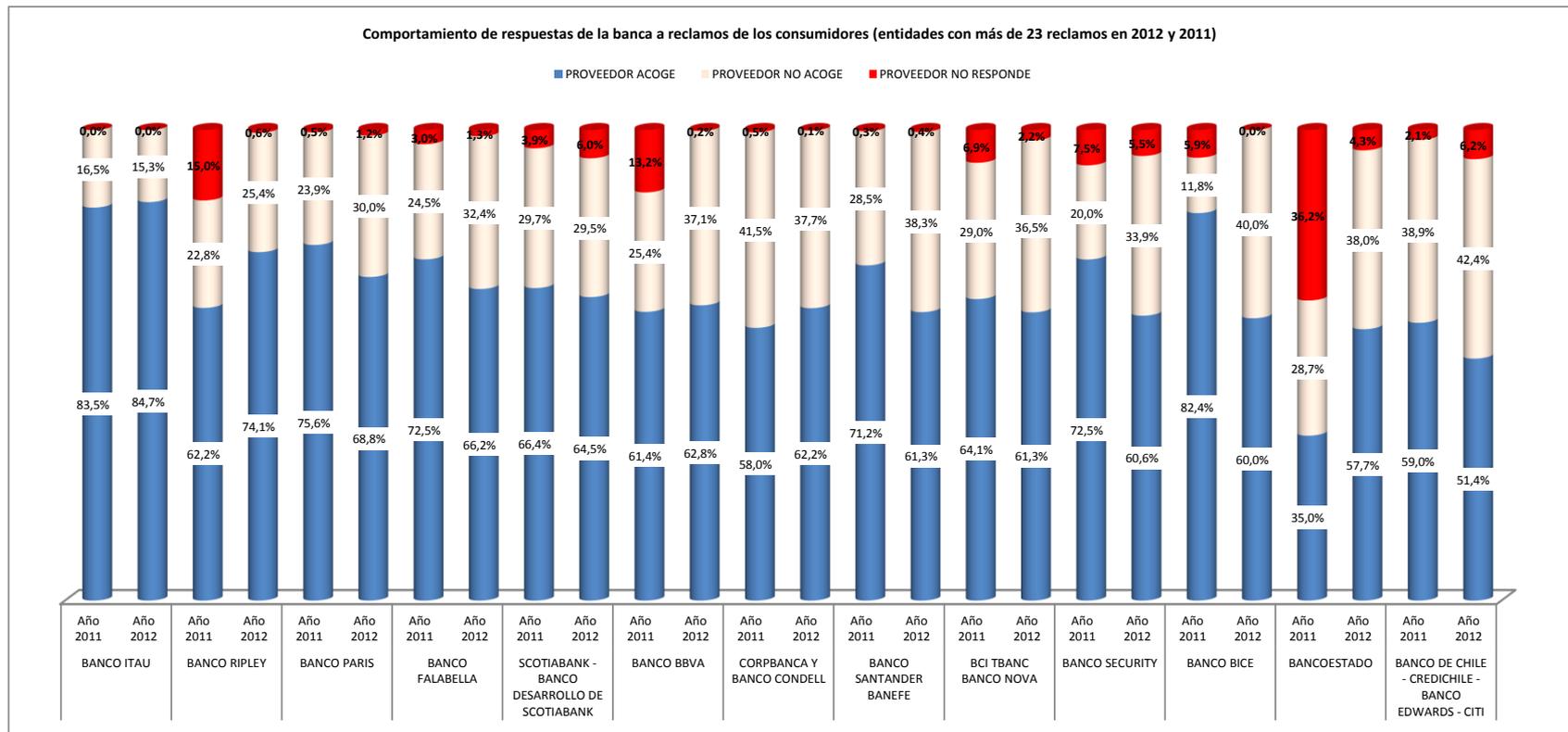
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



Al comparar los reclamos en la banca con los de las tarjetas de crédito no bancarias, tanto en el 2011 como en el 2012, el mejor comportamiento se observó en las tarjetas de crédito no bancarias, donde el proveedor acoge en el 72,7% y 72,5% de los casos, respectivamente.

Con la entrada en funcionamiento del SERNAC FINANCIERO los reclamos cerrados sin respuesta asociados a los proveedores financieros disminuyeron, pero todavía se observa un pequeño grupo de reclamos que no son respondidos por las entidades. En el caso de los bancos, en enero-diciembre de 2012, el 3,0% de los reclamos no fueron respondidos. En el caso de las tarjetas no bancarias, en igual lapso de tiempo, el 1,1% de los reclamos no fueron respondidos. Sin embargo, al pasar del año 2011 al 2012 se nota una mayor proporción de reclamos que no son acogidos por los proveedores.

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



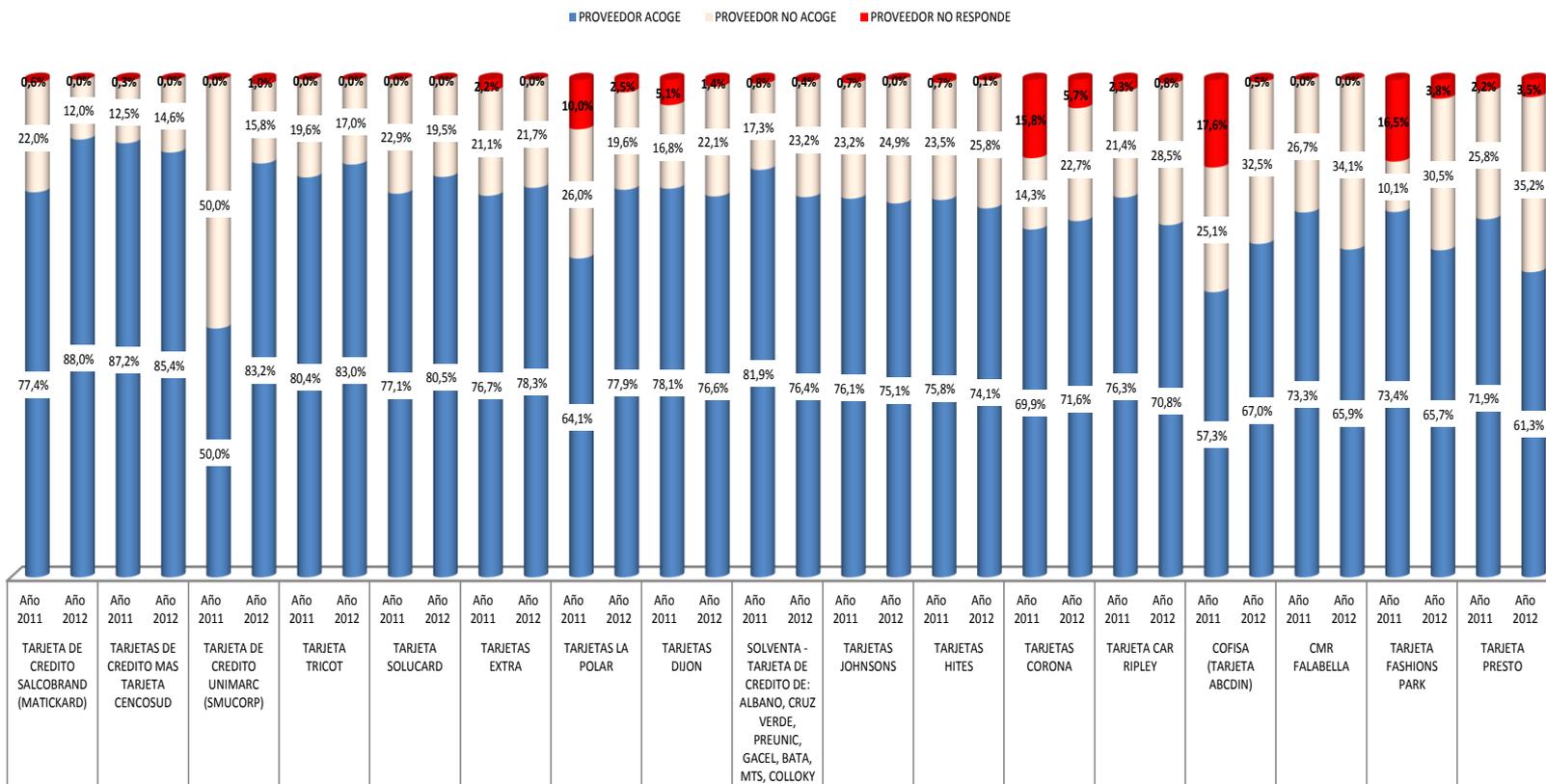
En la banca, en el 2012, el mejor comportamiento se observó en Banco Itaú, el proveedor acoge el 84,7% de los casos, lo que refleja un pequeño aumento respecto de enero-diciembre de 2011 donde el proveedor acogió el 83,5% de los casos. En cambio, Banco de Chile muestra un 51,4% de proveedor acoge en el 2012, el más bajo en tal período, pero además, registra un porcentaje importante de reclamos no respondidos (6,2%).

Cabe hacer notar también el aumento de proveedor no responde del Banco Scotiabank, que pasó de 3,9% el 2011 a 6% el 2012 y a su vez las disminuciones entre ambos años del proveedor no responde de Banco Ripley (pasa de un 15% a un 0,6%), Banco BBVA (pasa de un 13,2% a un 0,2%) y Banco Estado (pasa de un 36,2% a un 4,3%).

Por su parte, también podemos mencionar los aumentos proporcionales en proveedor no acoge entre los años 2011 y 2012 de los bancos Bice (pasa de un 11,8% a un 40%), Security (pasa de un 20% a un 33,9%) y Santander (pasa de un 28,5% a un 38,3%).

Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)

Comportamiento de respuesta del retail a reclamos de los consumidores (tarjetas de crédito no bancarias con más de 13 reclamos en 2012 y 2011)



En tarjetas de crédito no bancarias, en el 2012, destaca el buen comportamiento de la tarjeta Salcobrand, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 88,0% de los casos, mejorando el indicador respecto del año 2011 donde anotó un 77,4%. De la misma forma es importante destacar el aumento del proveedor acoge de la tarjeta Unimarc, que salta de un 50% el 2011 a un 83,2% el 2012. El indicador más discreto, en el 2012, se presentó en las tarjetas Presto, donde el proveedor acoge anotó un 61,3%.

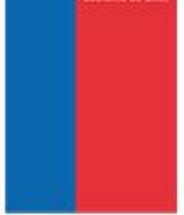
Cabe destacar entre el 2011 y el 2012, la disminución del proveedor no responde de las tarjetas La Polar, Corona, ABCDIN y Fashions Park.



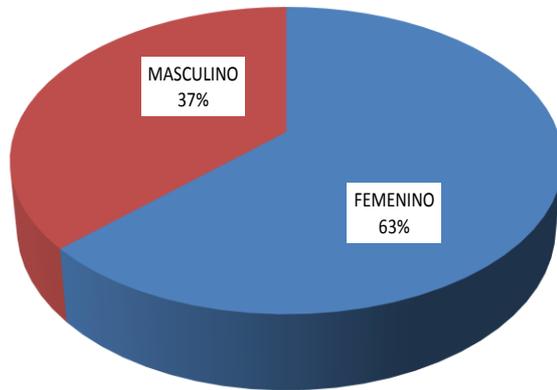
Distribución de reclamos por género



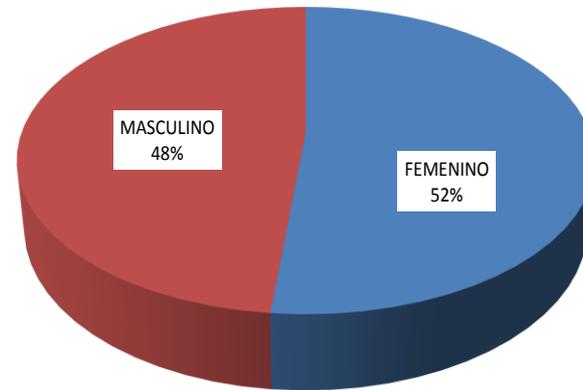
Reclamos en el mercado financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, según género, año 2011



Distribución de reclamos en el sector financiero, según género, año 2012



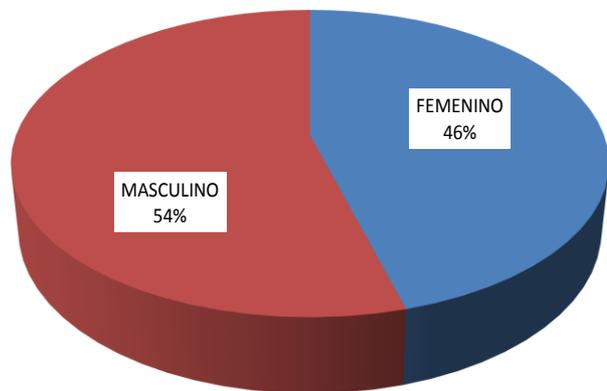
En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución de los reclamos del sector financiero tienen una mayor participación del género femenino. En efecto, en el período enero-diciembre de 2011, los reclamos de las mujeres representaron el 63% (37% los hombres), mientras que en el período enero-diciembre de 2012 representaron el 52% (48% los hombres).



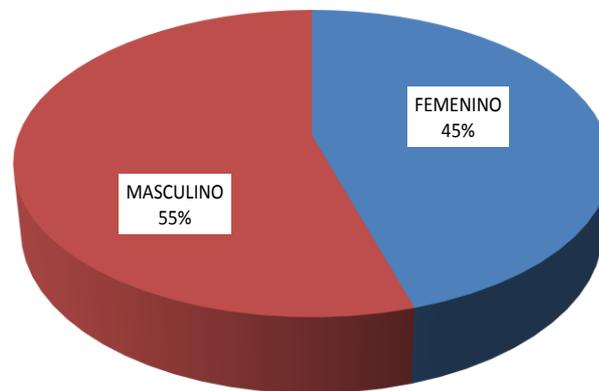
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



Reclamos por género en la banca, año 2011



Reclamos por género en la banca, año 2012



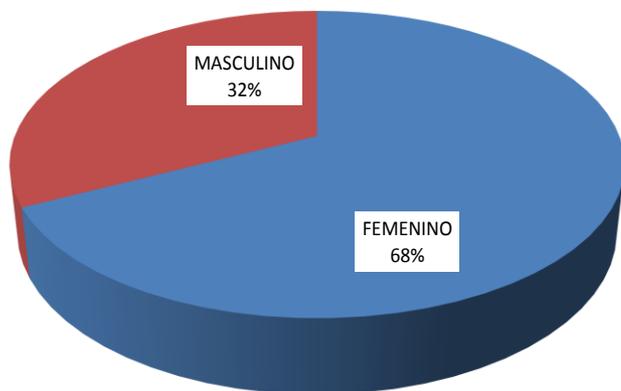
Al observar sólo los reclamos registrados en la banca, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso de los reclamos es realizado por el género masculino. En efecto, en los períodos enero-diciembre de 2011 y enero-diciembre de 2012, los reclamos efectuados por los varones representaron el 54% y el 55%, respectivamente. Situación que difiere del contexto global.



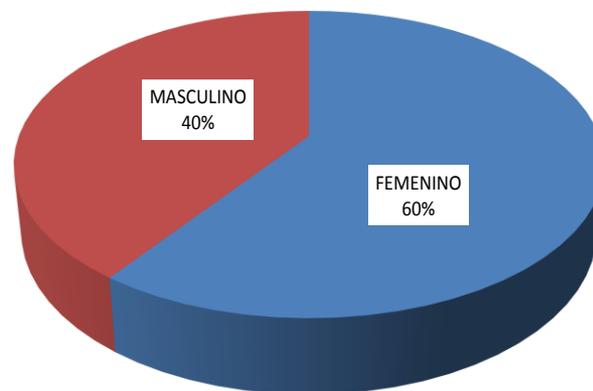
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



Reclamos por género en tarjetas de crédito no bancarias, año 2011



Reclamos por género en tarjetas de crédito no bancarias, año 2012



Al observar sólo los reclamos registrados en las tarjetas de crédito no bancarias, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso de los reclamos es realizado por el género femenino. En efecto, en los períodos enero-diciembre de 2011 y enero-diciembre de 2012, los reclamos efectuados por las mujeres representaron el 68% y 60% respectivamente (32% y 40% respectivamente, representaron los reclamos del género masculino).



Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



Motivos o causales de reclamos



Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS FINANCIEROS EN LA BANCA, AÑO 2012	PORCENTAJE
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	17,0%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	8,3%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	6,9%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	3,8%
NO RECONOCE DEUDA	3,2%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	2,7%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,4%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,2%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2,0%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,0%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO	1,8%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	1,8%
INFORMA DEUDA A TERCEROS	1,8%
NEGATIVA INJUSTIFICADA A OTORGAR CRÉDITO	1,7%
OTROS	40,1%



Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS FINANCIEROS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS, AÑO 2012	PORCENTAJE
NO RECONOCE DEUDA	8,5%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	6,8%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	4,6%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	4,5%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	4,3%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	4,0%
REPACTACIÓN SIN CONSENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR	3,8%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	3,1%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,9%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,8%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,3%
CARGOS NO CONSENTIDOS POR EL CONSUMIDOR	2,2%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2,2%
COBRO DE INTERESES MORATORIOS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	2,1%
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	2,0%
OTROS	43,8%



Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile