

Reclamos en el mercado financiero

Comparación primer semestre 2013 v/s primer semestre 2012



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Reclamos en el mercado financiero



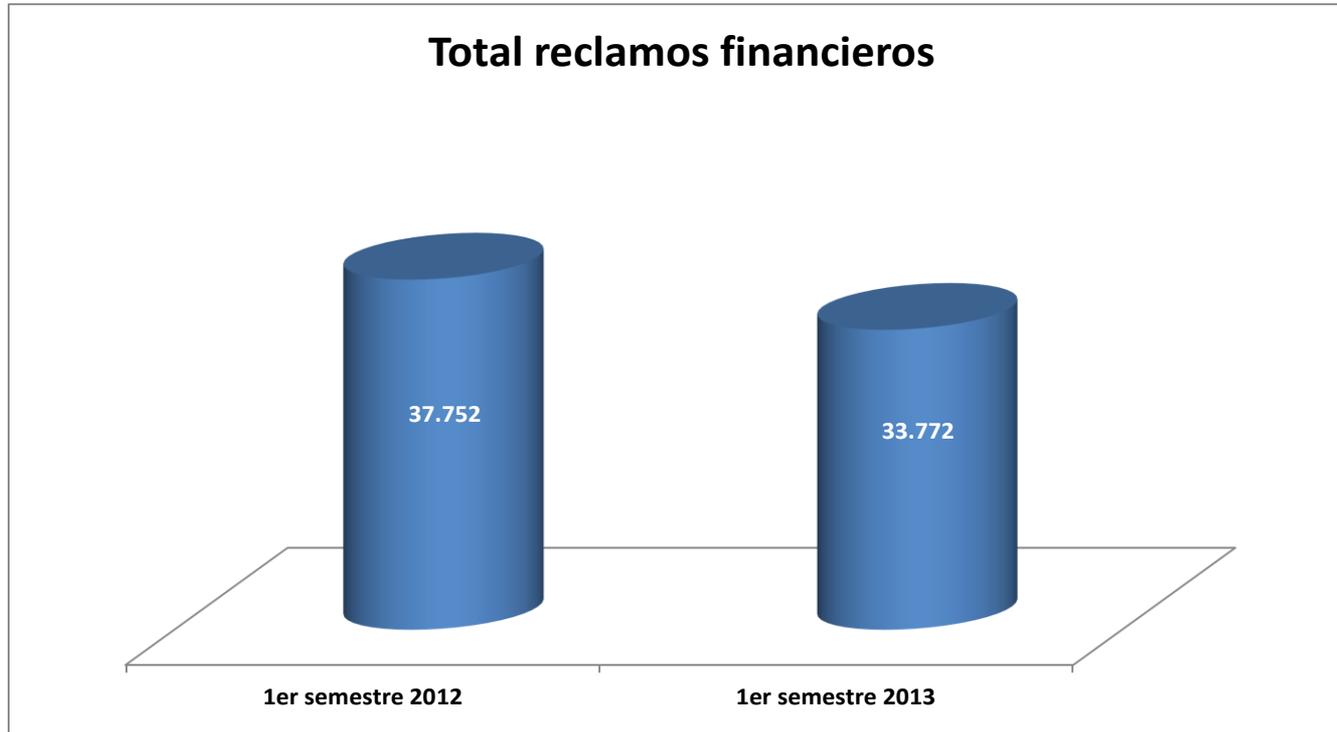
El presente informe da cuenta de los reclamos financieros registrados en Sernac, distinguiéndose principalmente los reclamos vinculados a la Banca y Tarjetas de Crédito no Bancarias (retail).

El presente informe se construyó sobre las siguientes premisas:

- Se compara el primer semestre de 2013 con el primer semestre de 2012.
- Las bases de datos contienen información hasta el primer semestre de cada año, vigente al 4 de septiembre del mismo año.
- Las bases de datos analizadas incorporan a proveedores cuyos datos y canal de contacto para la tramitación de sus reclamos se encuentran registrados en Sernac.
- El estado en el cual se encuentran los casos es cerrado.
- Los reclamos financieros se relacionan a distintos actores que componen este mercado: Banca, Cajas de Compensación*, Cooperativas de Ahorro y Crédito*, Tarjetas de Crédito no Bancarias. Además, a partir del presente informe, se incorpora la categoría Otros Proveedores (empresas de crédito automotriz, empresas de cobranza, corredores de bolsa, casas de cambio y otras empresas de crédito).

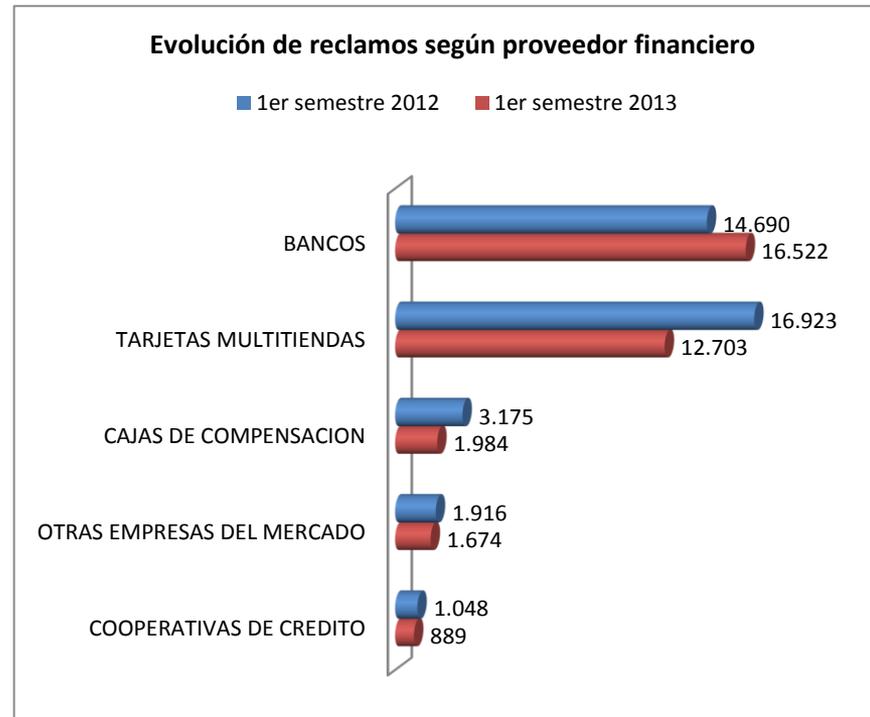
* - Solo se entregan cifras generales

Reclamos en el mercado financiero



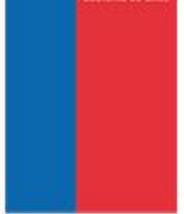
- Los reclamos efectuados por los consumidores contra proveedores del sector financiero, disminuyeron de 37.752 casos en el primer semestre de 2012 a 33.772 casos en el primer semestre de 2013, representando una disminución de un 10,5%.

Reclamos en el mercado financiero

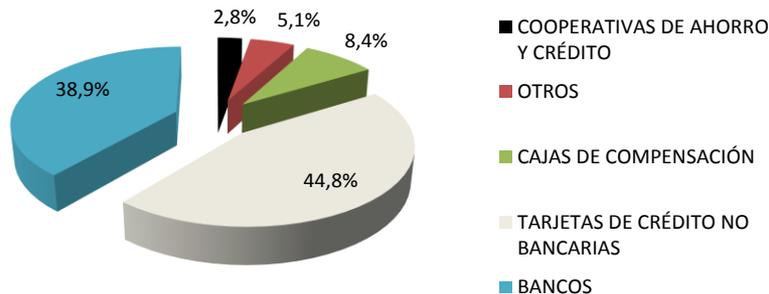


Entre los primeros semestres de 2012 y 2013, los reclamos asociados a los bancos fueron los únicos que aumentaron, haciéndolo en un 12,5%. En tanto en otros submercados, los reclamos disminuyeron. El mayor descenso fue de un 37,5%, en las cajas de compensación. Le siguen las tarjetas de crédito no bancarias con 24,9% y las cooperativas de ahorro y crédito con descenso de un 15,2% en los reclamos presentados.

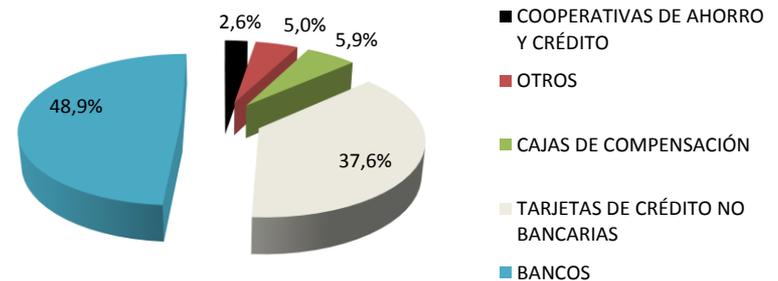
Reclamos en el mercado financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2012



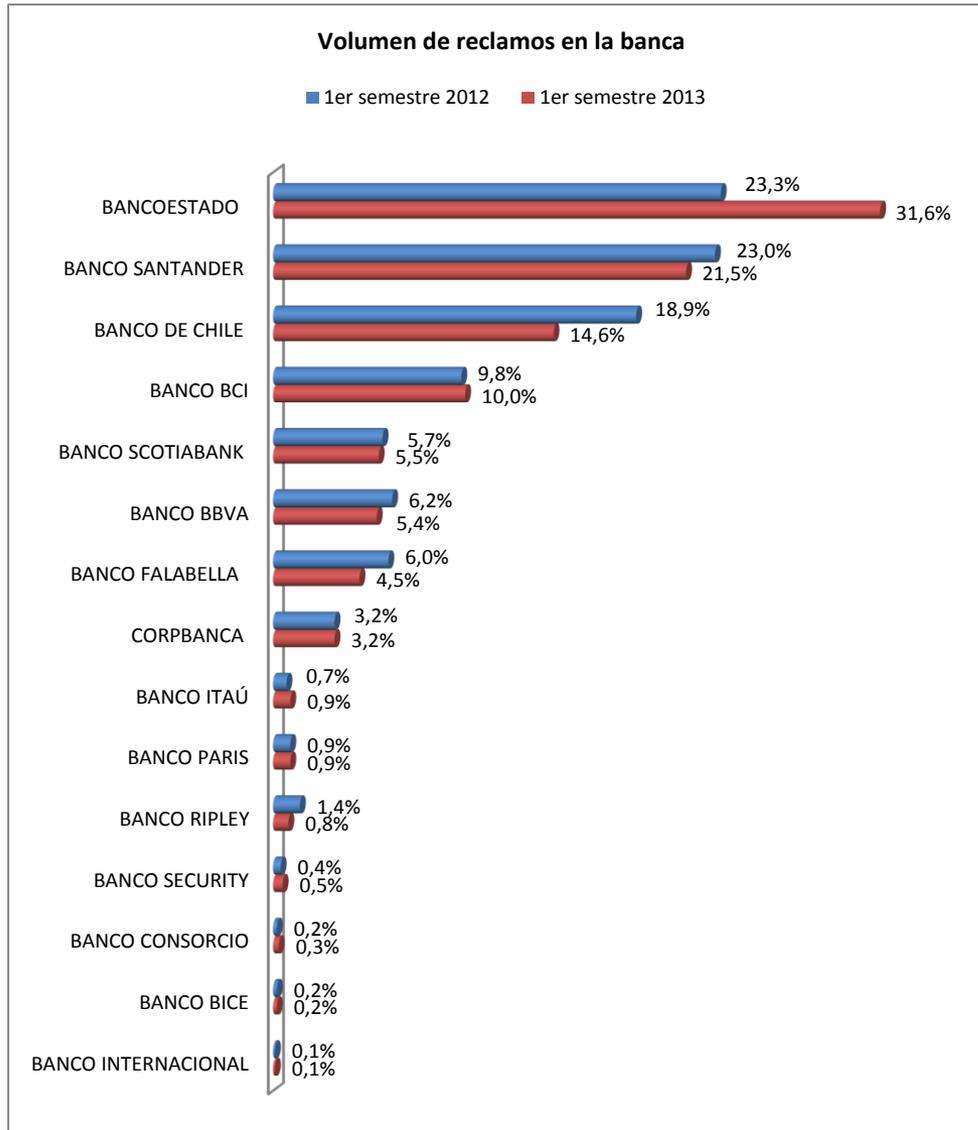
Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



Durante el primer semestre de 2013, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, representando un 48,9% del total. En cambio, en el primer semestre de 2012, se concentraron en las tarjetas de crédito no bancarias, con un 44,8%. Las menores concentraciones de reclamos financieros las exhibieron las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y otros submercados.

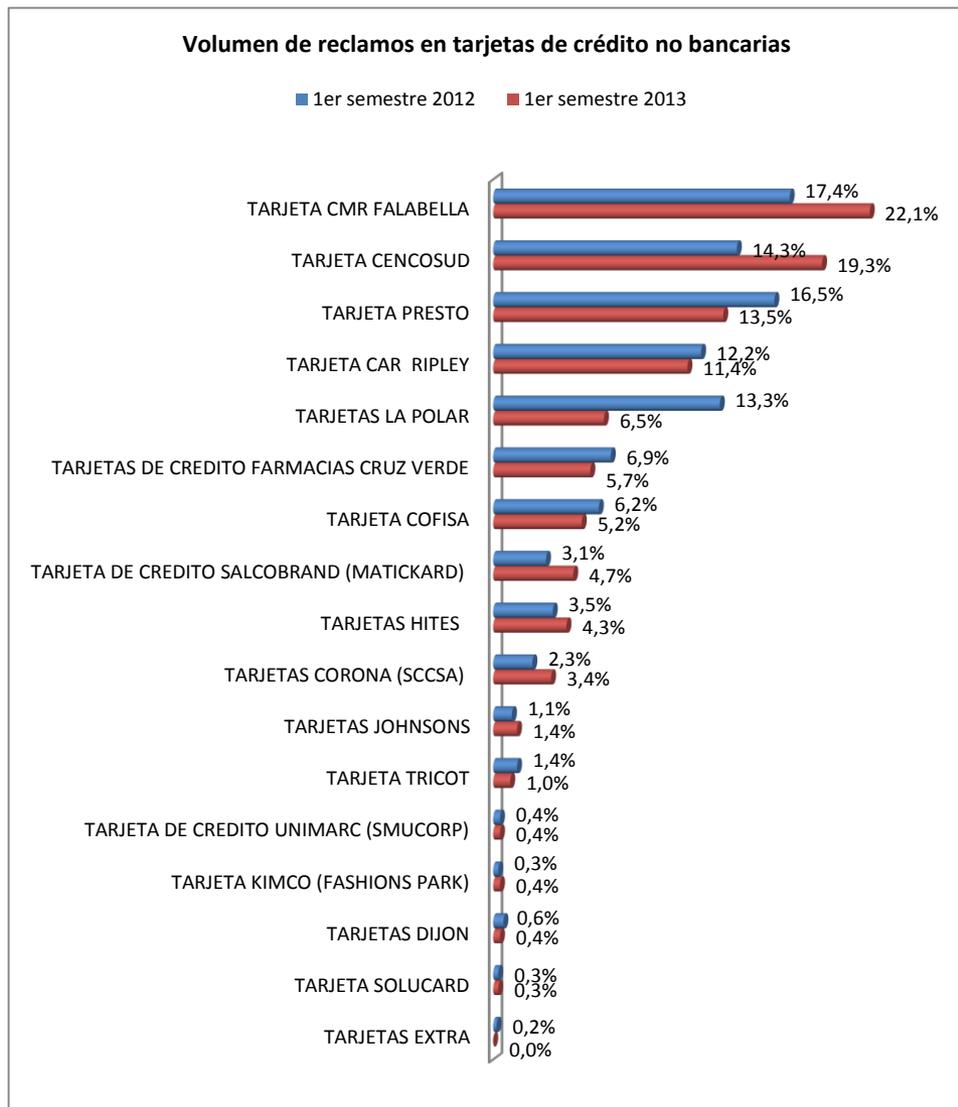


Reclamos en Banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias)



En cuanto a volumen de reclamos en la banca, estos se concentran principalmente en Banco Estado, Banco Santander y Banco de Chile, en ambos periodos. Destacándose el aumento considerable del volumen de reclamos en el Banco Estado.

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



En el mercado de tarjetas de crédito no bancarias, durante el primer semestre de 2013, los reclamos se concentran principalmente en los proveedores CMR Falabella, Cencosud y Presto.



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 la 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 el primer semestre de 2012 y primer semestre de 2013.*

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

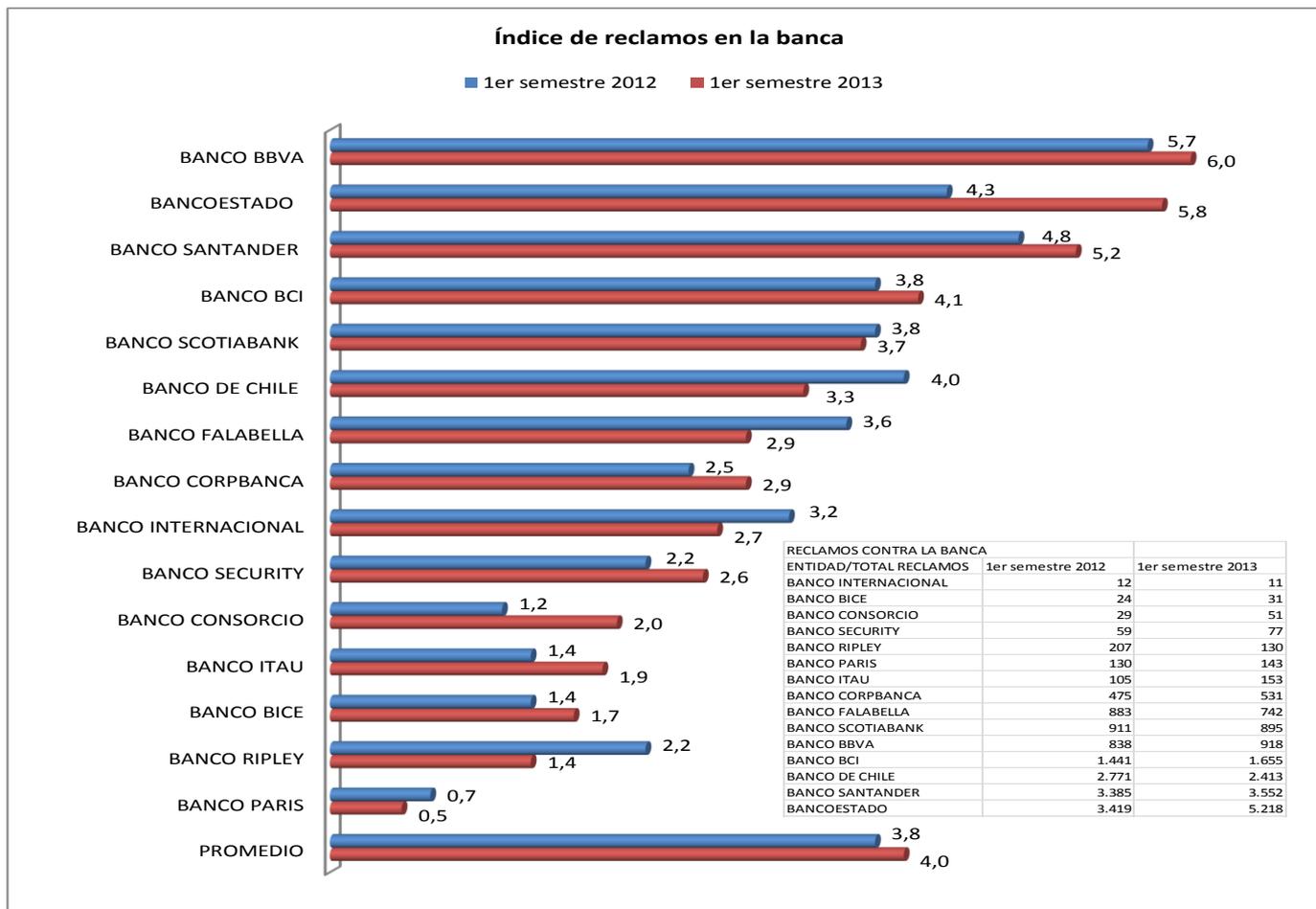
El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de deudores a junio de 2012 y marzo de 2013, que surge del reporte** "Presentaciones recibidas en la SBIF" (informe trimestral).

•**Índice de reclamos en las 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-junio de 2012 y, enero-junio de 2013,* relacionado con el **promedio mensual de las operaciones realizadas entre enero-junio de 2012 y entre enero-junio de 2013, que surge del reporte** "Informe trimestral de tarjetas de crédito no bancarias, SBIF.

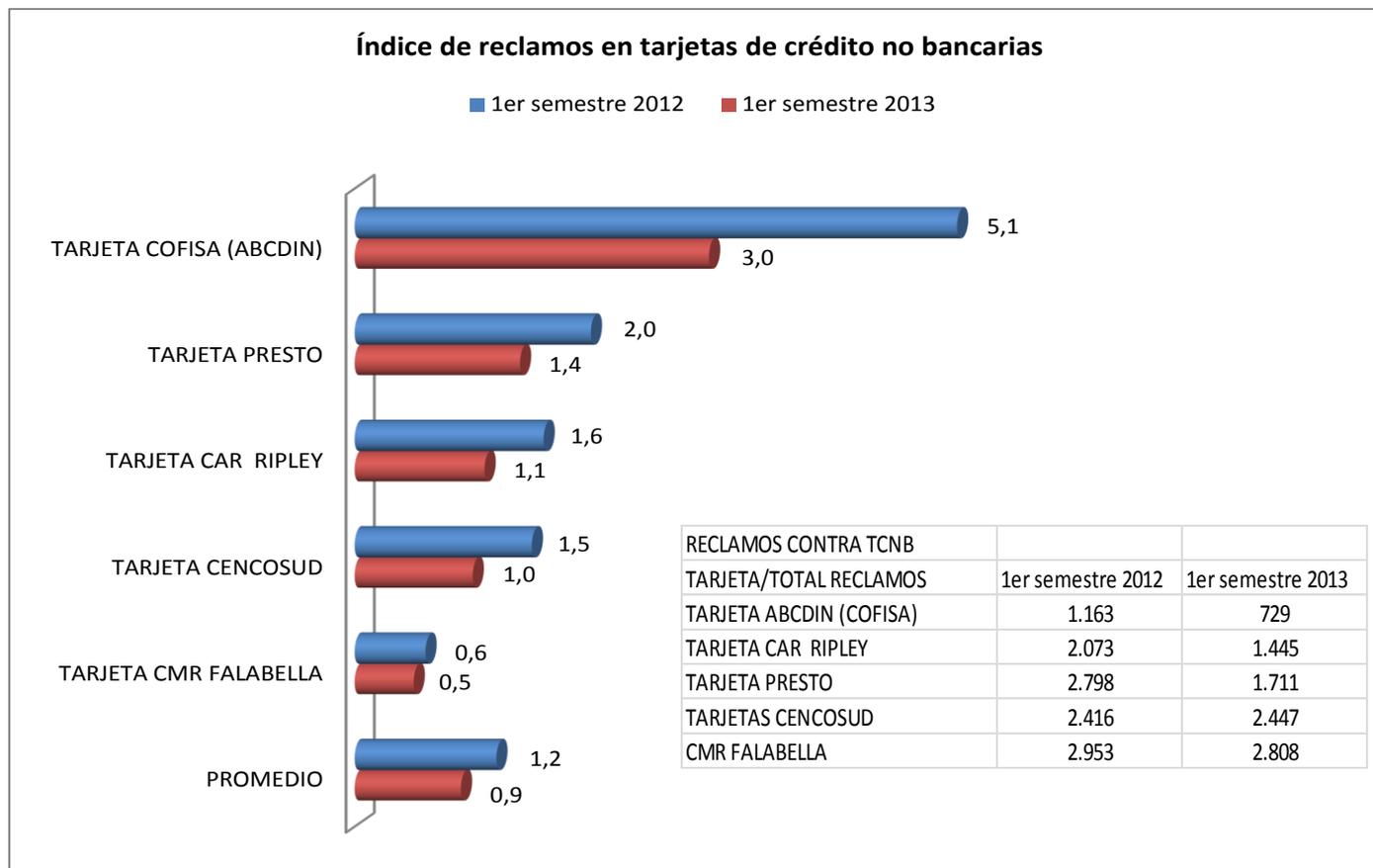
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).



En el primer semestre de 2013, el mayor índice lo presentó BBVA con 6,0 puntos, e indica que por cada 10.000 deudores, se presentaron en promedio 6,0 reclamos mensuales durante el semestre, superando en 50% al promedio de 4,0.

En tanto, en el primer semestre de 2012 el índice promedio fue de 3,8 y el índice máximo fue 5,7, registrado también por el banco BBVA, superando el promedio en un 50%.

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



En el primer semestre de 2013, el mayor índice lo presenta la tarjeta Abcdin con 3,0 puntos, e indica que por cada 10.000 operaciones, se presentan en promedio 3,0 reclamos mensuales. En tanto, en el primer semestre de 2012 el índice promedio fue de 1,2 y el peak fue 5,1 también registrado por la tarjeta Abcdin, evidenciando un descenso sustancial en el período de 2013.

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-junio 2012 y enero-junio 2013. 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

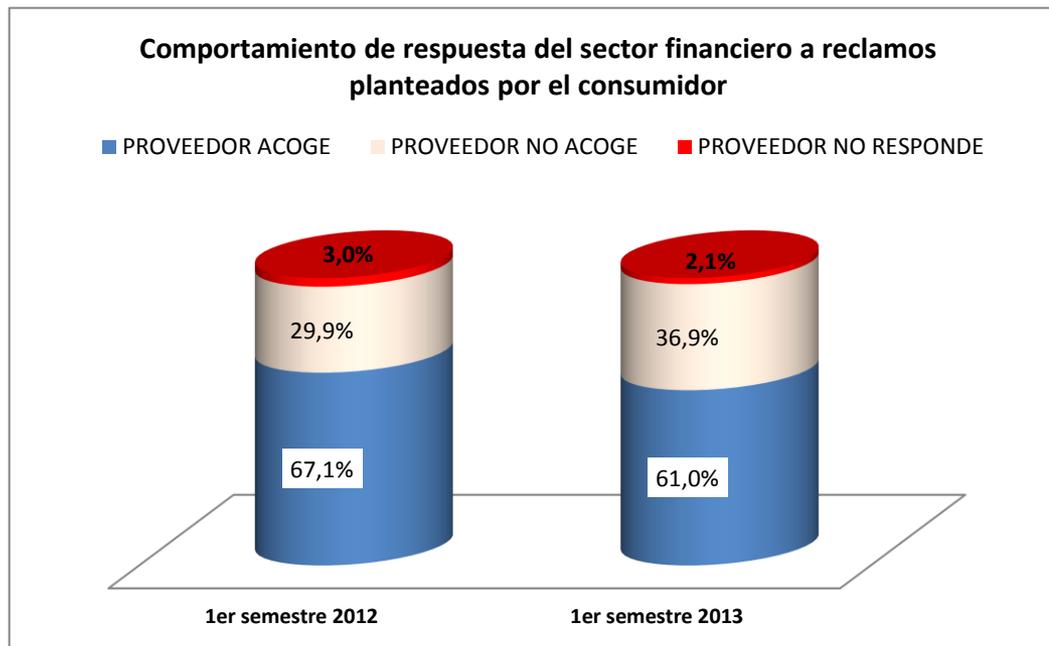
• Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

Proveedor No Responde

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

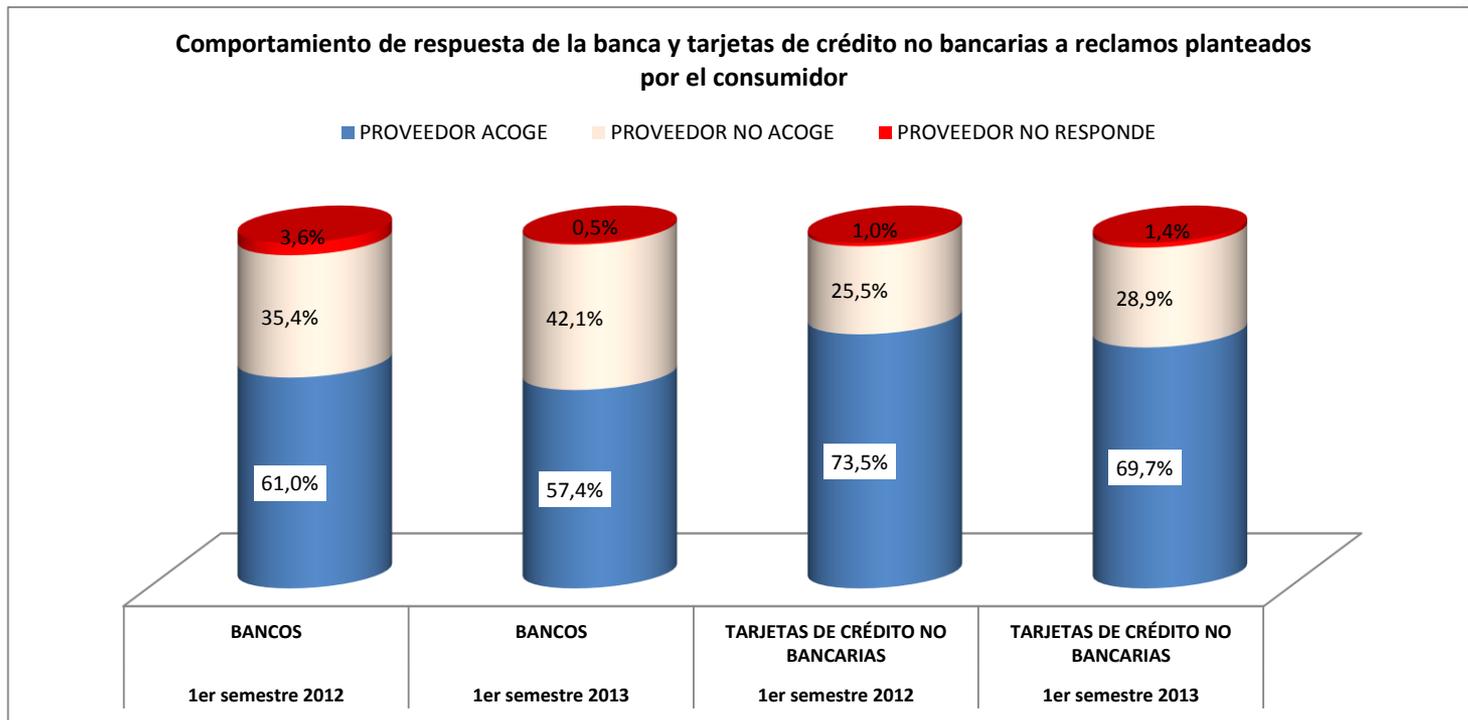


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).



En general, en el sector financiero las empresas acogen los reclamos planteados por los consumidores. Sin embargo, mientras en el primer semestre de 2012 el proveedor acoge el 67,1% de los reclamos, en igual periodo de 2013 el proveedor acoge solo el 61,0% de éstos. A su vez, también se puede observar un aumento de reclamos que no son acogidos por los proveedores. Así, el proveedor pasa de no acoger un 29,9% de los reclamos a un 36,9% durante el primer semestre de 2013. Con respecto al estado "proveedor no responde", este anota un 3,0% en el periodo de enero-junio de 2012, y un 2,1% en enero-junio de 2013.

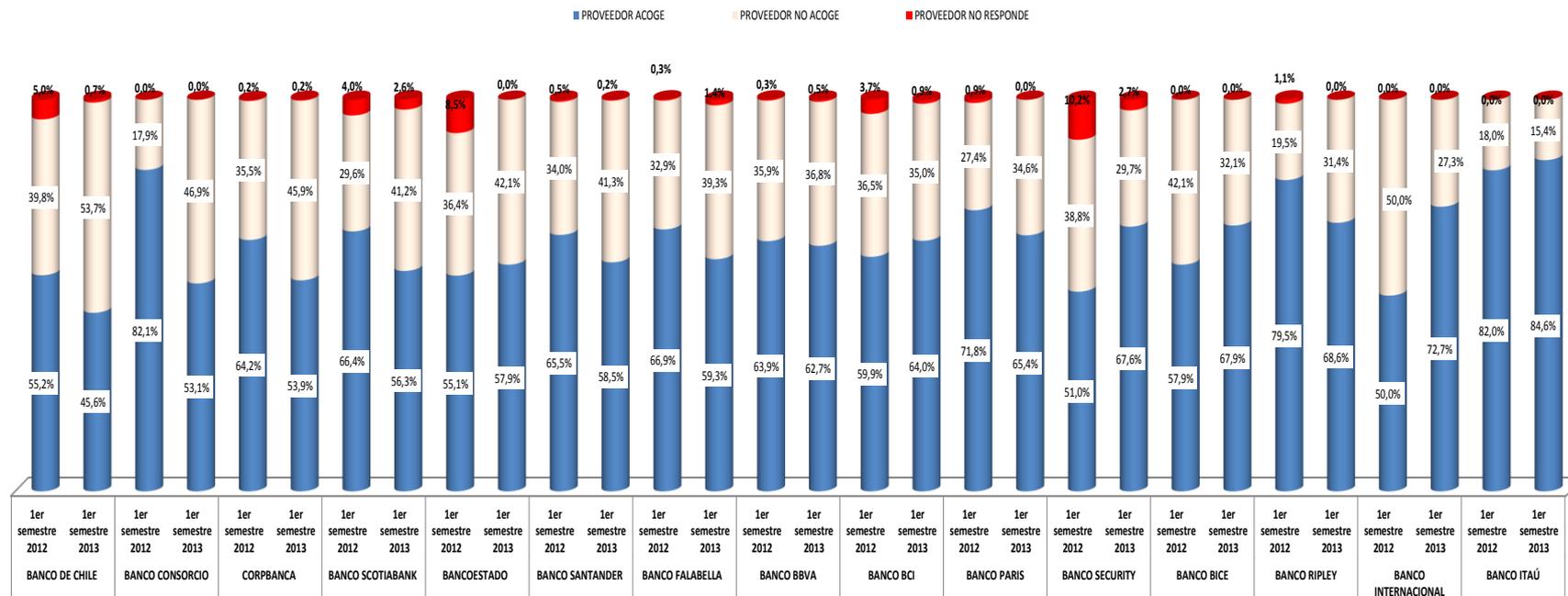
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).



Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores de los distintos actores de la industria tanto en el primer semestre de 2012 como en el primer semestre de 2013, el mejor comportamiento se observó de parte de las tarjetas de crédito no bancarias, donde el Proveedor Acoge el 73,5% y el 69,7% de los casos respectivamente. Se destaca disminución del Proveedor No Responde en la banca. Todos los subsectores presentan un descenso en la tasa de reclamos acogidos.

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

Comportamiento de respuesta de los bancos a los reclamos planteados por los consumidores (entidades con más de 10 reclamos en 1er semestre 2013)



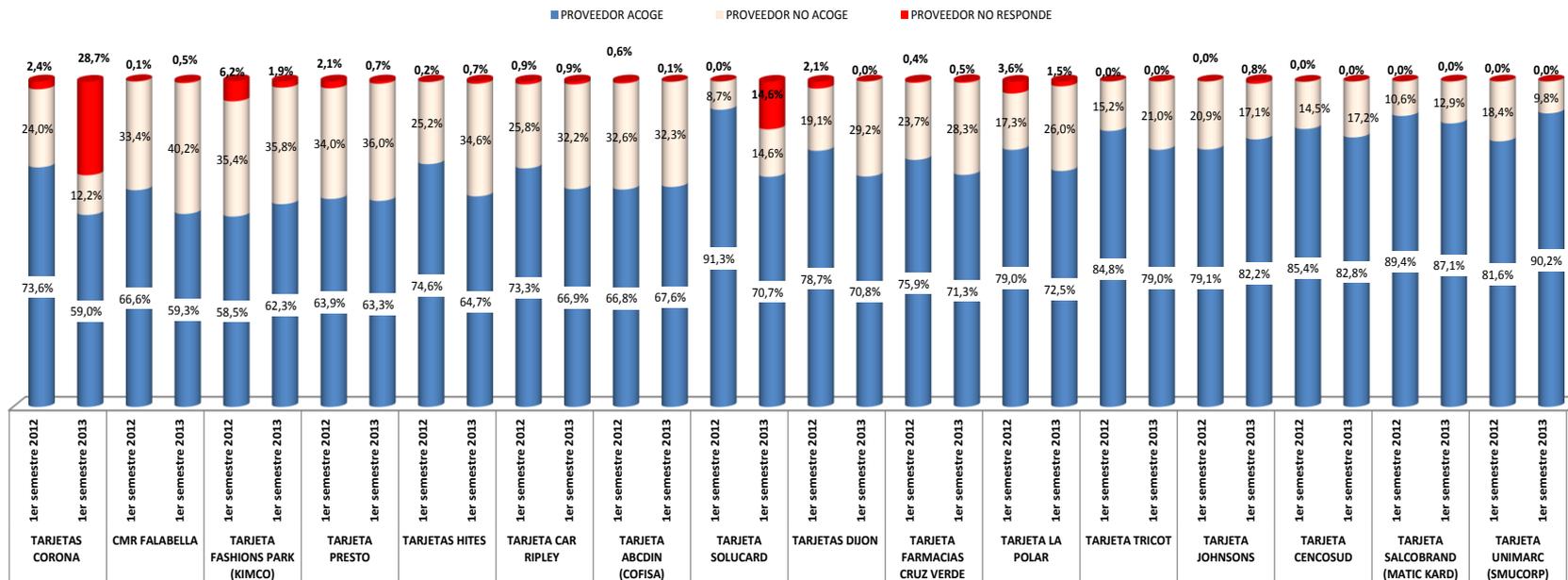
En la banca, durante el primer semestre de 2013, destaca el Banco Itaú (84,6%) en el nivel de reclamos cerrados con respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud del consumidor, que además experimenta una leve alza respecto a igual período de 2012 (82%). Por el contrario, el nivel más bajo, lo presenta Banco de Chile (45,6%).

Respecto a los reclamos en que el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor, cabe mencionar que al comparar ambos periodos, destaca el aumento de este resultado en el Banco Consorcio (17,9% a un 46,9%), Banco de Chile (39,8% a un 53,7%), Banco Ripley (19,5% a un 31,4%), Banco Scotiabank (29,6% a un 41,2%) y Banco Corpbanca (35,5% a un 45,9%).

En general, se aprecia un muy bajo nivel de Proveedor No Responde. El banco Security presenta la tasa más alta de no respuesta durante el primer semestre de 2013, con un 2,7%.

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

Comportamiento de respuesta de las tarjetas de crédito no bancarias a los reclamos planteados por los consumidores (tarjetas con más de 10 reclamos en 1er semestre 2013)



En el primer semestre de 2013, destaca el buen comportamiento de la tarjeta Unimarc y Salcobrand, donde se acoge en el 90,2% y 87,1% de los casos respectivamente. El indicador más bajo, en el primer semestre de 2013, se presentó en las tarjetas Corona, donde el proveedor acoge solo un 59,0% de los reclamos, que además experimenta un alza en el volumen de reclamos cerrados sin respuesta, pasando del 2,4% primer semestre de 2012 a un 28,7% en el mismo período de 2013.

Por su parte, varias son las tarjetas de crédito no bancarias que presentaron una alta tasa de reclamos no acogidos en el primer semestre de 2013. Entre ellas destaca CMR Falabella, Presto y Fashions Park con 40,2%, 36,0% y 35,8% respectivamente.

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 EN LA BANCA, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	12,1%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	11,5%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	7,6%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	4,8%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,0%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,5%
NO RECONOCE DEUDA	3,3%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	2,7%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,5%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	2,3%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,2%
OTROS	41,1%

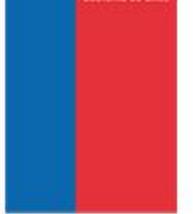


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,4%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,6%
NO RECONOCE DEUDA	5,9%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	5,8%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	4,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	4,6%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,9%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,8%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,3%
COBRO DE INTERES SOBRE LA MAXIMA CONVENCIONAL	3,3%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	2,6%
OTROS	40,0%

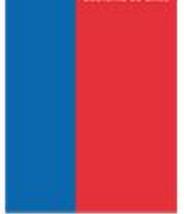




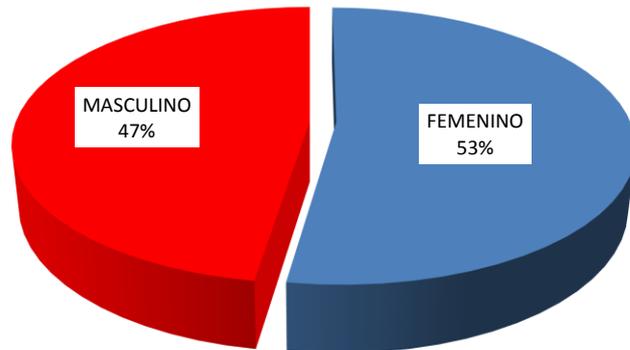
Distribución de reclamos por género



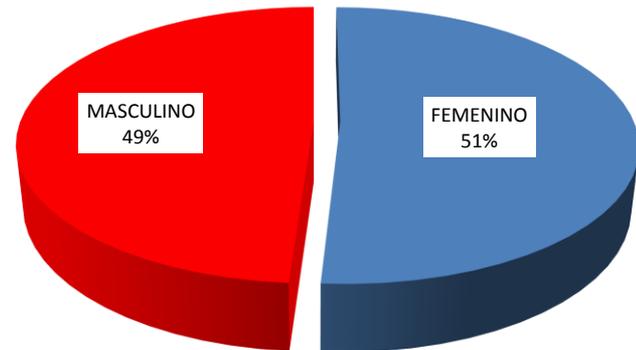
Reclamos en el mercado financiero



Reclamos por género en el sector financiero, 1er semestre 2012



Reclamos por género en el sector financiero, 1er semestre 2013

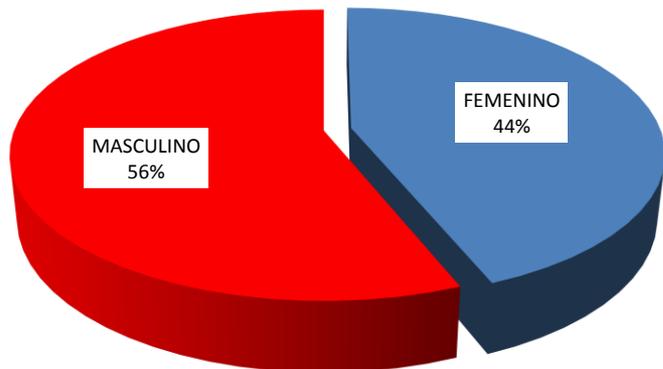


En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución general de los reclamos del sector financiero presentan una participación ligeramente mayor del género femenino.

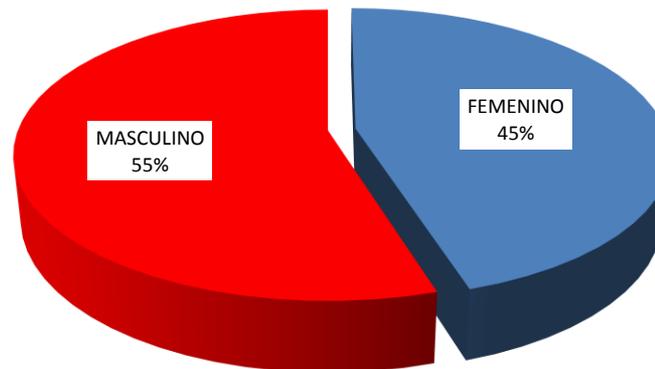


Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).

Reclamos por género en la banca, 1er semestre 2012



Reclamos por género en la banca, 1er semestre 2013

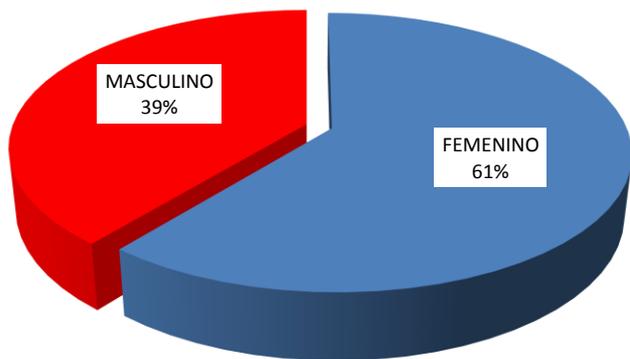


Al observar sólo los reclamos registrados en la banca, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género masculino. Entre los periodos de 2012 y 2013 analizados, los reclamos efectuados por los varones representaron el 56% y el 55%, respectivamente.

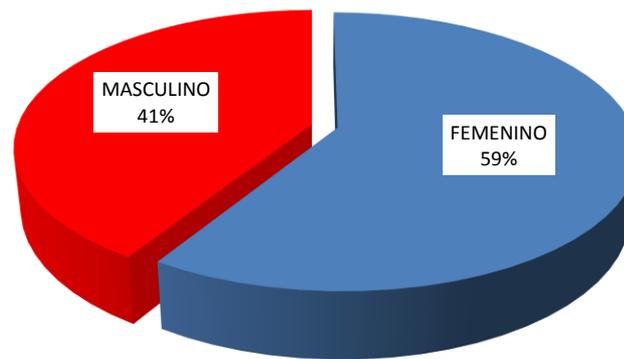
Reclamos en banca y retailers (tarjetas de crédito no bancarias).



Reclamos por género en las tarjetas de crédito no bancarias, 1er semestre 2012



Reclamos por género en las tarjetas de crédito no bancarias, 1er semestre 2013



Al concentrarse en los reclamos registrados contra las empresas proveedoras de tarjetas de crédito no bancarias, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino.



Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile