

# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

Comparación primer semestre 2013 v/s primer semestre 2012



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación



El presente informe da cuenta de los reclamos financieros registrados en Sernac, específicamente los referidos a los reclamos vinculados a las cajas de compensación.

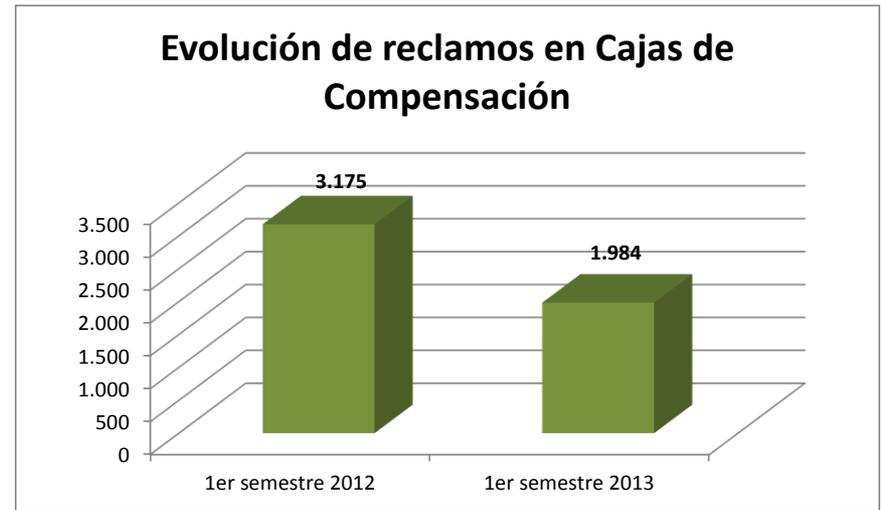
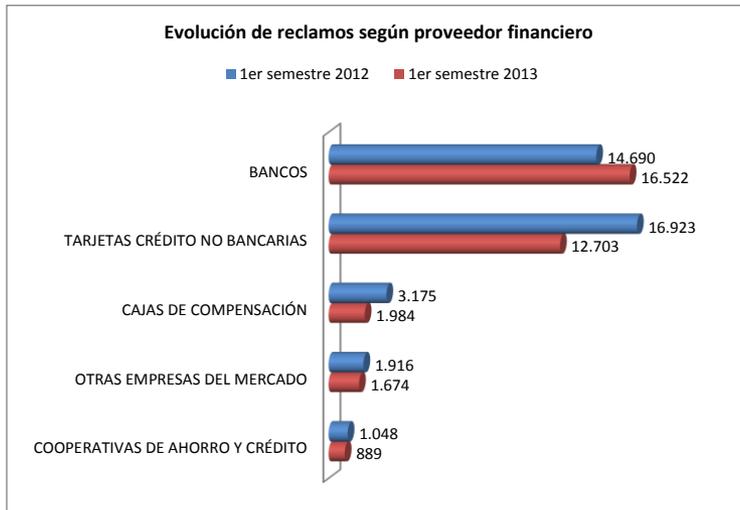
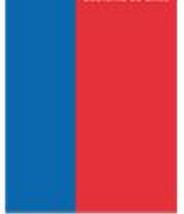
El presente informe se construyó sobre las siguientes premisas:

- Se compara el primer semestre de 2013 con el primer semestre de 2012.
- Las bases de datos 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: El presente informe se centra en las cajas de compensación.



# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

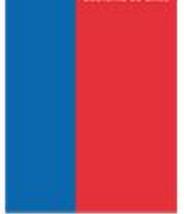


Entre el primer semestre de 2012 y el primer semestre de 2013 los reclamos de las cajas de compensación descendieron en un 37,5%.

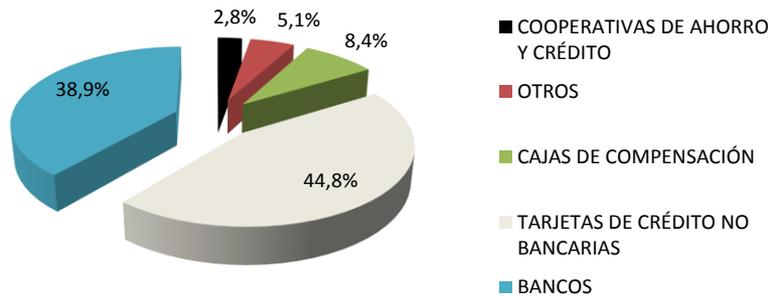


# Reclamos en el mercado financiero

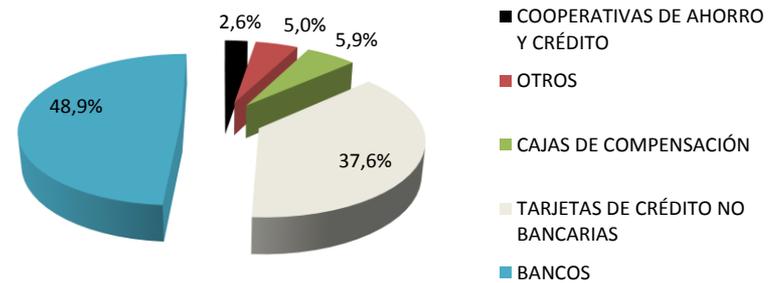
## Cajas de Compensación



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



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

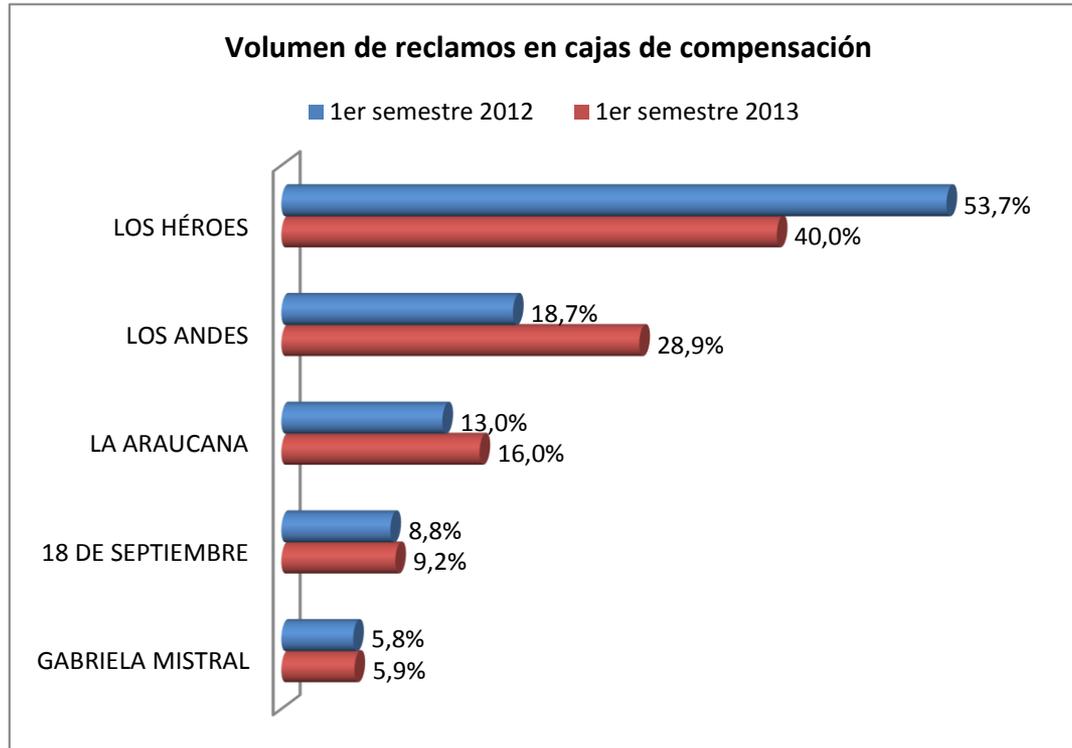


Durante el primer semestre de 2013, las cajas de compensación representaron un 5,9% de los reclamos totales en el mercado financiero, lo que representó una baja de un 8,4% a igual período del 2012.



# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

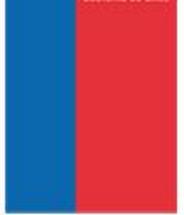


En las cajas de compensación, el mayor volumen de reclamos lo posee la caja Los Héroes con un 40% de los casos durante el período 2013, aunque muestra un descenso respecto a igual período del año anterior. En cambio, caja Los Andes, muestra un aumento relativo en el volumen de reclamos en mercado financiero en relación al período 2012.

# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

### Índice de reclamos



•**Índice de reclamos en las Cajas de Compensación: Es la cantidad de reclamos del período por cada 10.000 créditos cursados.**

Este ranking se construyó sobre el total de reclamos presentados en SERNAC *durante el primer semestre de 2012 y primer semestre de 2013.*

$(\text{Total de reclamos período} / \text{N}^\circ \text{ de créditos cursados período}) * 10.000$

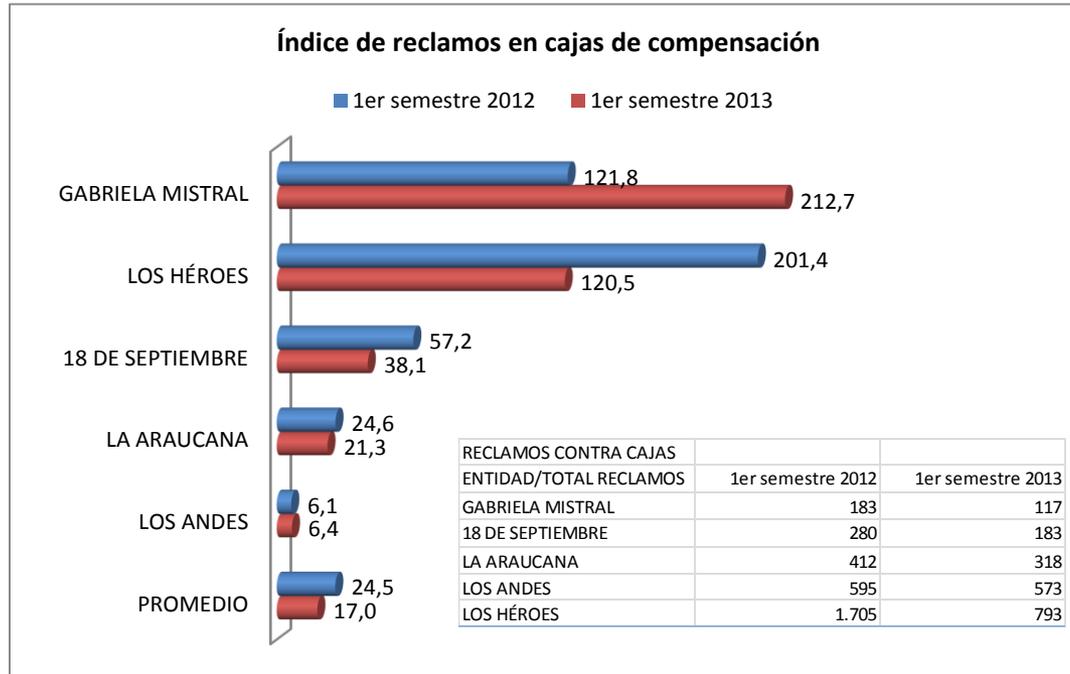
El guarismo normalizador de reclamos utilizado es el **número de créditos cursados entre enero-junio de 2012 y enero-junio de 2013, que surge de las estadísticas que reporta la SUSESO.**



# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

### Índice de reclamos



Durante el primer semestre de 2013, el mayor índice lo presenta la Caja Gabriela Mistral con 212,7 puntos e indica que por cada 10.000 créditos cursados, se presentan en el período 212,7 reclamos. En ello incide la disminución del número de afiliados respecto al período 2012.

En tanto durante en el primer semestre de 2012 el índice global fue de 24,5, este descendió a 17,0 en el primer semestre de 2013.

# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

### **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**

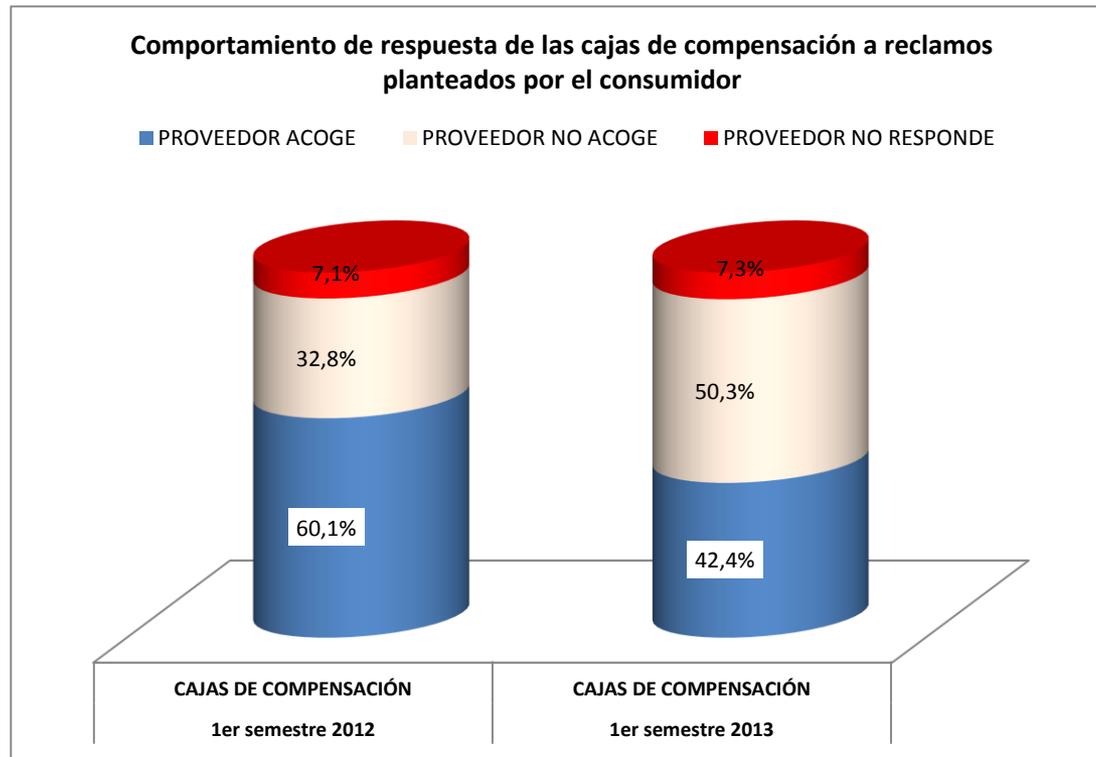
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

#### **Proveedor No Responde**

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

# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

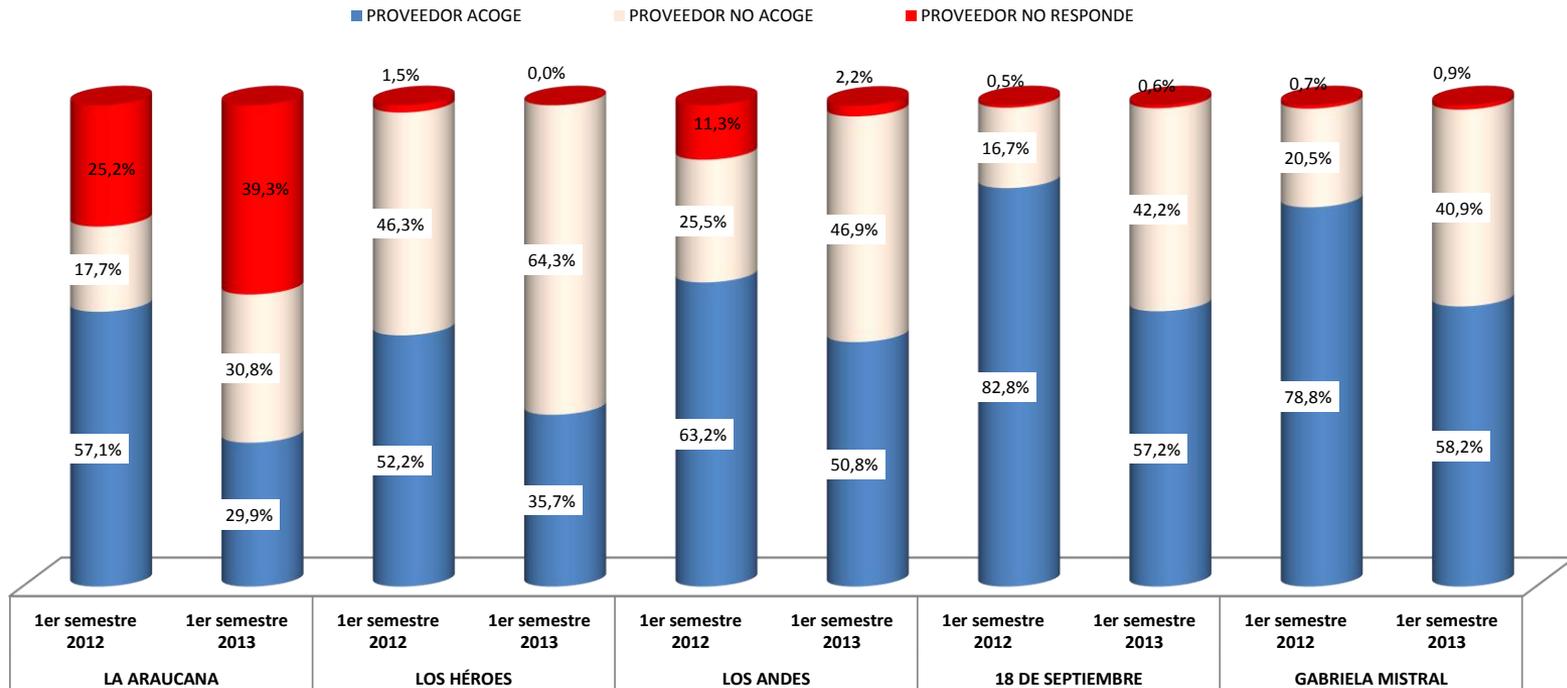


Al comparar ambos periodos, las Cajas de Compensación experimentaron un aumento en el volumen de reclamos en que el **proveedor no acoge** la solicitud del consumidor, pasando de un 32.8% a un 50.3%, lo que produjo una reducción en el volumen de reclamos cerrados con resultado **proveedor acoge**. El nivel de reclamos cerrados con resultado **proveedor no responde** se mantuvo en el orden del 7%.

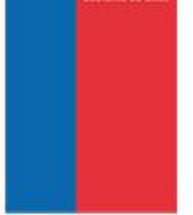
# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación

Comportamiento de respuesta de las cajas de compensación a los reclamos planteados por los consumidores



Al comparar ambos periodos, las Cajas de Compensación presentan en general un aumento de reclamos con resultado **proveedor no acoge**, destacándose Los Héroes, que en un 64,3% de los casos registrados en el primer semestre de 2013, no acepta lo solicitado por el consumidor. Respecto a los reclamos cerrados sin respuesta del proveedor, el volumen es bajo, excepto en el caso de la Caja de Compensación La Araucana, que presenta el 40% de sus reclamos cerrados con resultado **proveedor no responde**.



## **Motivos o causales de reclamos**



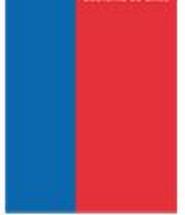
# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación



<b>PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN, 1ER SEMESTRE 2013</b>	<b>PORCENTAJE</b>
COBRO DE INTERÉS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	10,3%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	9,5%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	7,7%
NO RECONOCE DEUDA	6,8%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	5,9%
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR	4,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,7%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,5%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	3,4%
NO INFORMAR COSTO TOTAL DE LOS SERVICIOS	2,9%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2,4%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	2,3%
OTROS	37,1%



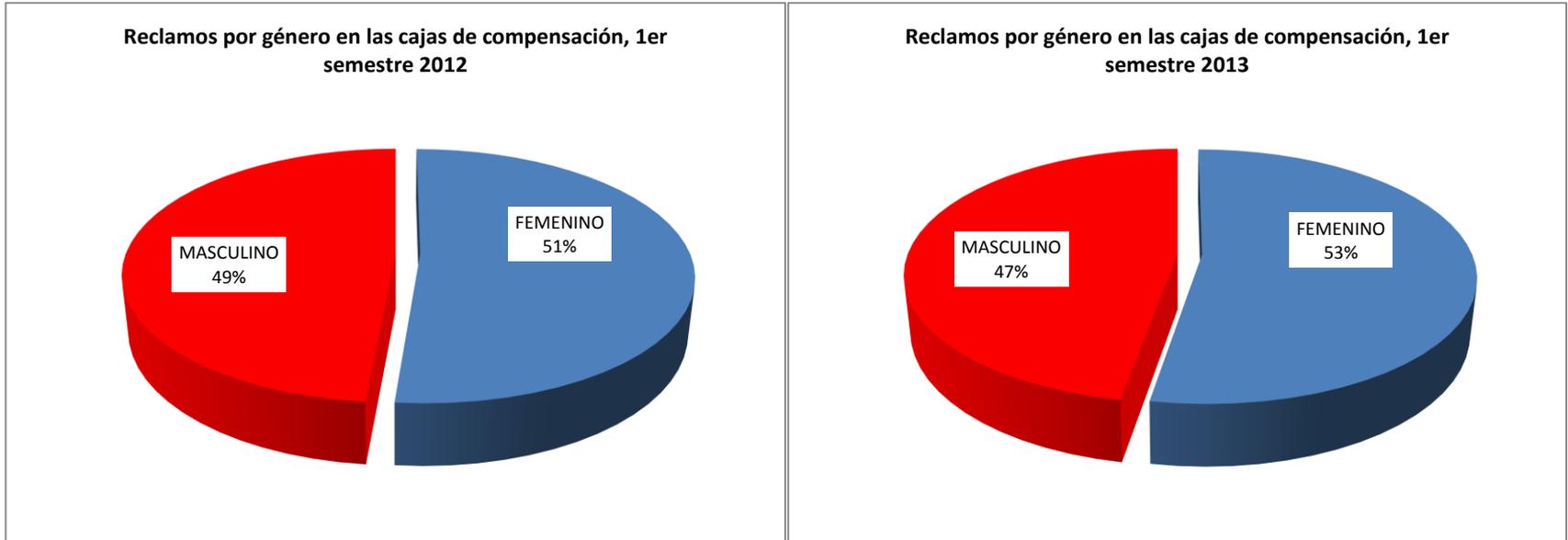
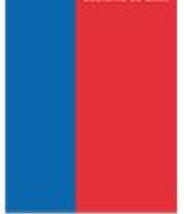


## Distribución de reclamos por género



# Reclamos en el mercado financiero

## Cajas de Compensación



En los reclamos registrados contra las Cajas de Compensación, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor número de reclamos es realizado por el género femenino, representando un 53% del total el primer semestre de 2013.



# Gracias



**SERNAC**

Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile