

# Ranking de Reclamos del Mercado Financiero.

Sub Mercado Tarjetas de Crédito No Bancarias, 2do semestre 2014 vs. 2do semestre 2013



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

Gobierno de Chile

**Julio 2015**



# 1. Definición

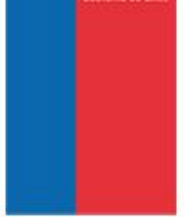
El ranking de reclamos del mercado financiero es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las instituciones del mercado financiero, en base al número de reclamos presentados por los consumidores, y a cómo aquellas responden a dichos reclamos.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado instituciones que ofrecen tarjetas de crédito no bancarias (o de retail).



## 2. Objetivos del estudio

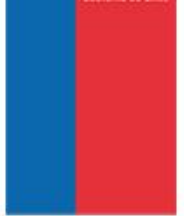
- Informar el número de reclamos en contra de las tarjetas de crédito no bancarias.
- Informar cómo responden las empresas de tarjetas de crédito no bancarias ante los reclamos de los consumidores.
- Informar qué reclaman los consumidores contra las tarjetas de crédito no bancarias.
- Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones de consumo.
- Entregar información sobre el mercado financiero, el que concentró el 19% del total de los reclamos que llegaron al Sernac en el segundo semestre de 2014. A su vez, el sub-mercado de las tarjetas de crédito no bancarias concentra el 38% de los reclamos financieros, siendo el segundo sub-mercado financiero más reclamado, **luego de la banca (46%)**.



### 3. Consideraciones para la elaboración del informe

El presente informe se construyó sobre la base de los siguientes elementos:

- **Análisis del comportamiento de los proveedores de tarjetas de crédito no bancarias** durante el segundo semestre del año 2014, tanto desde la perspectiva del número de reclamos recibidos, como de la respuesta otorgada.
- **Análisis de las bases de datos que incorporan a proveedores** de tarjetas de crédito no bancarias, registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos.
- **Comparación del comportamiento de estos proveedores** entre el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre del 2014.

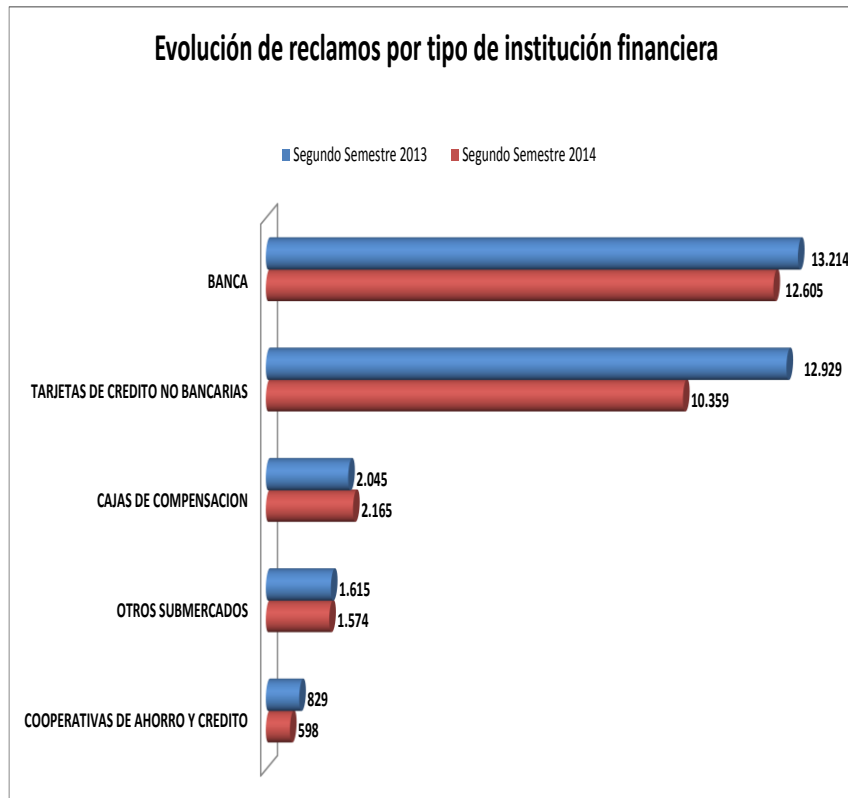
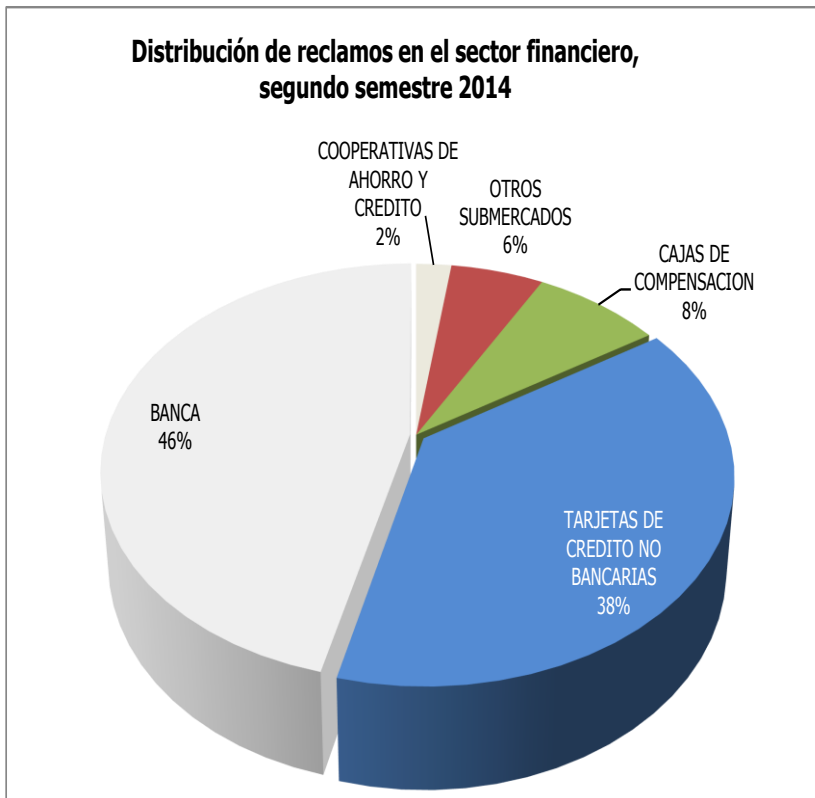


- Consideración de los **reclamos cerrados**, es decir, aquellos cuya gestión ante Sernac ha finalizado. Se excluyen los casos en que la empresa aportó antecedentes que permitan determinar que el reclamo **fue improcedente**.
- Consideración en el análisis de comportamiento de proveedores, sólo de aquellos reclamos categorizados como: *Proveedor Acoge*, *Proveedor No Acoge* y *Proveedor No Responde*. La categoría *Proveedor Acoge* incluye las respuestas que resolvieron de manera integral el reclamo del consumidor; las respuestas alternativas que dio la empresa; y las respuestas que acogieron parcialmente la solicitud del consumidor.
- Según la radiografía del consumidor **un tercio de ellos no reclama** frente a un problema.



# Mercado Financiero

# 4. Evolución de reclamos en el Mercado Financiero (Comparación segundo semestre 2013- segundo semestre 2014)



Total reclamos mercado financiero 2014: 54.539 (19% del total)

- 1er semestre: 27.238
- 2do semestre: 27.301

En el submercado de tarjetas de crédito no bancarias hubo un total de 21.673 reclamos (11.314 primer semestre y 10.359 segundo semestre)



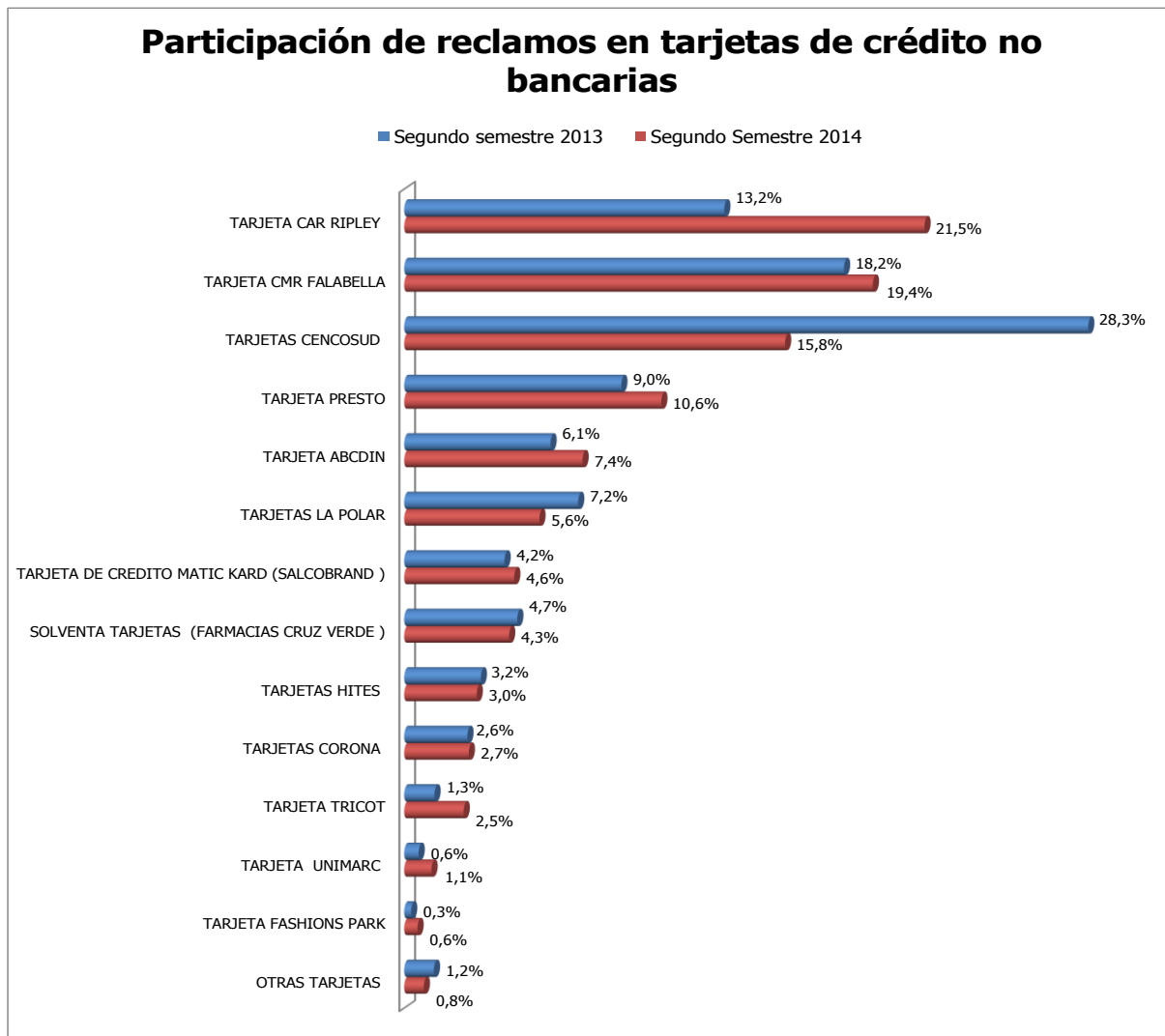
- Durante el segundo semestre de 2014, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, representando un 46% del total respectivamente. A este sub-mercado le sigue el de las tarjetas de crédito no bancarias, que sumó un 38% el segundo semestre de 2014.
- Entre el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre de 2014, la cantidad de reclamos en contra de los distintos sub-mercados financieros disminuyó, a excepción del sub-mercado de las Cajas de Compensación.



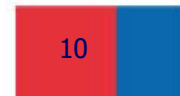


# **Sub-mercado:** Tarjetas de crédito no bancarias

## 5. Tarjetas de crédito no bancarias: participación en el total de reclamos



En cuanto a la volumen de reclamos en el sub-mercado tarjetas de crédito no bancarias, éstos se concentran principalmente en 4 tarjetas de crédito: CAR Ripley, CMR Falabella, Cencosud y Presto, en ambos períodos. El segundo semestre de 2014 estas cuatro tarjetas concentraron el 67,3% de los reclamos.



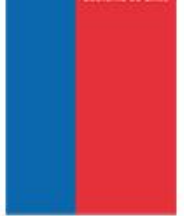


# 6. Motivos de reclamos de los consumidores contra Tarjetas de crédito no bancarias.

En el contexto de los consumidores de productos financieros, y desde el punto de vista de las motivaciones que tienen para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales son las siguientes (51%):

**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS, SEGUNDO SEMESTRE 2014    PORCENTAJE**

NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	18%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	9%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6%
NO RECONOCE DEUDA	6%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	5%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	4%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3%




## 7. Ranking de reclamos sub-mercado Tarjetas de crédito no bancarias.

La fórmula de cálculo para la determinación del valor o nota del ranking tiene dos componentes.

En primer lugar se considera la **tasa de reclamos (TR), asociados a los reclamos de tarjeta de crédito no bancaria**, la que a su vez es asimilada a una nota con escala de 1 a 7.

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta «proveedor acoge» a dichos reclamos (TRPA)**, la cual también es asimilada a la misma escala.

Posteriormente, ambas notas son ponderadas, asignándose a la primera un 40% y a la segunda un 60%.



Se asigna mayor porcentaje a la **tasa de respuesta «proveedor acoge»**, que incluye las respuestas dadas por las empresas parciales como completamente favorable para los consumidores, pues la idea es reflejar la importancia que tiene para SERNAC que las instituciones financieras se hagan cargo positivamente de los requerimientos de los consumidores una vez que éstos se presentan. Así, se valora especialmente a aquellos proveedores que se esfuerzan en gestionar y dar respuesta favorable a dichos requerimientos.

Se consideraron en este Ranking, solamente las tarjetas de crédito no bancarias que publicaron sus Estados Financieros Consolidados en la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), a diciembre de 2013 y diciembre de 2014, con el «número total de tarjetas de crédito con saldo», es decir, tarjetas que tienen deuda.

Las siete tarjetas de crédito no bancarias consideradas en este Ranking, representan el 85% y 83% del total de los reclamos del sub-mercado de tarjetas de crédito no bancarias, en el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre de 2014, respectivamente.

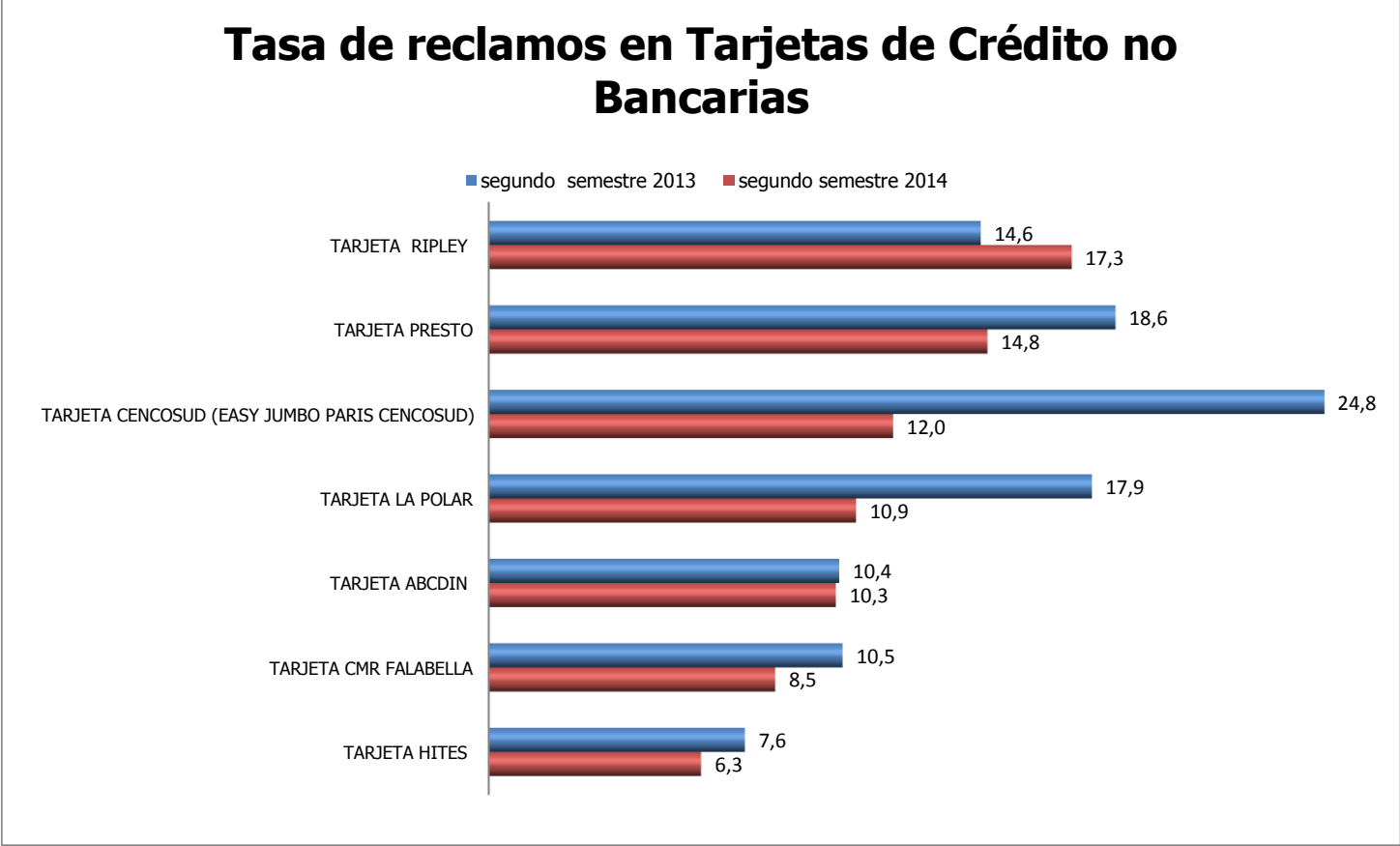
## 7.1 Tasa de Reclamos (TR)

**Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos asociados a Tarjeta de Crédito no bancarias** que presenta un proveedor por cada 10.000 tarjetas de crédito con saldo.

### Consideraciones

- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a tarjeta de crédito no bancaria de un determinado proveedor, por el número de tarjetas de crédito con saldo asociadas del mismo proveedor, multiplicado por 10.000.
- El estado en el cual se encuentran los reclamos es cerrado, es decir, se ha dado por finalizada la gestión respectiva.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos.
- El denominador utilizado es el «*número total de tarjetas de crédito con saldo*», que se obtiene de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2014, publicados por las empresas emisoras de las tarjetas de crédito no bancarias en la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

# 7.1.1 Comparación segundo semestre 2013 – segundo semestre 2014 de Tasa de Reclamos



En el segundo semestre de 2014 la mayor tasa la presenta Tarjeta Ripley, con 17,3 reclamos en este período, por cada 10.000 tarjetas de crédito con saldo. En cambio, la menor tasa se observó en Tarjetas Hites con 6,3 reclamos por cada 10.000 tarjetas de crédito con saldo, durante el mismo período.

## 7.1.2 Resultado Tasa de Reclamos (TR) 2do semestre 2014

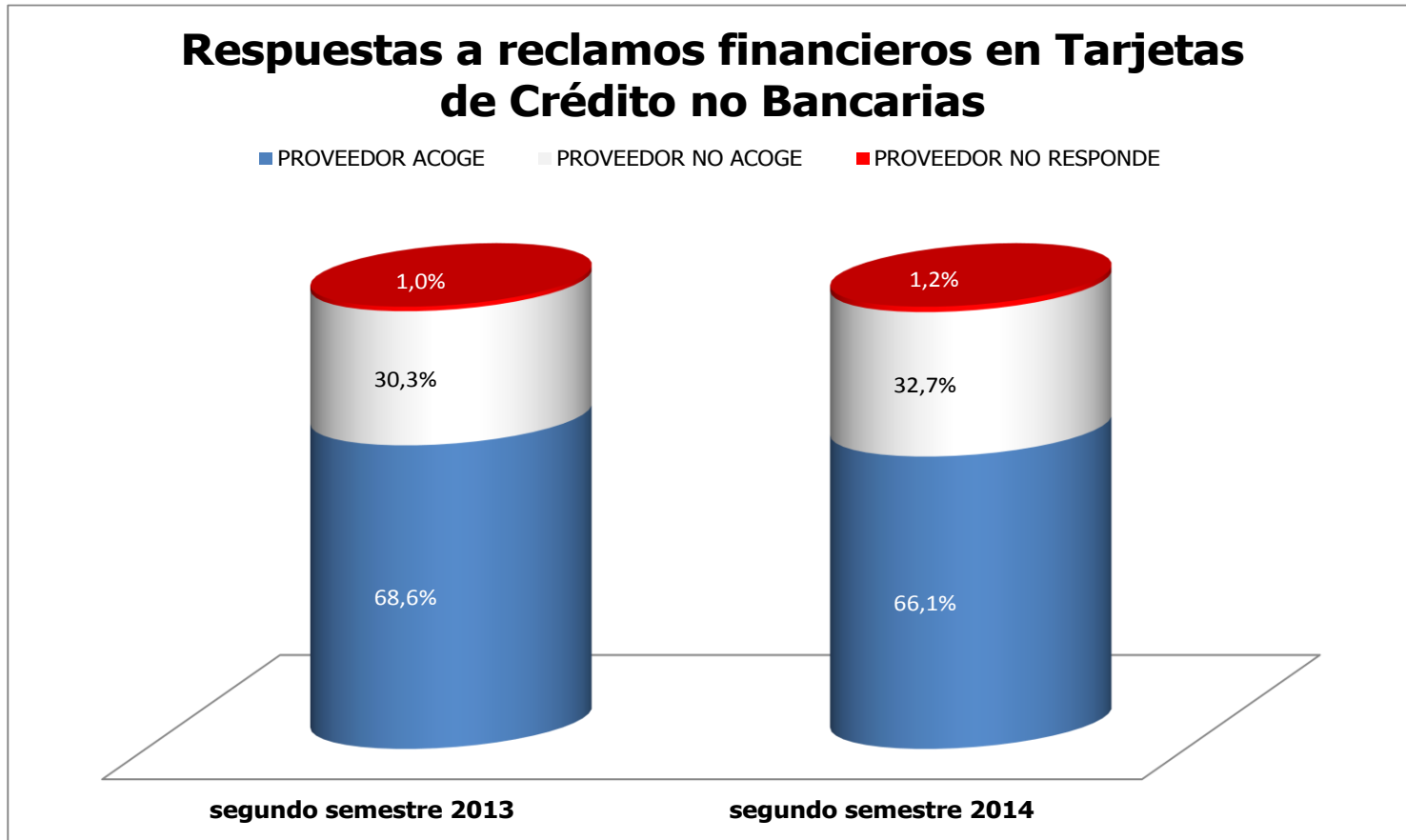
Tasa Reclamos tarjeta de crédito no bancaria:

Tasa de Reclamos (TR) segundo semestre 2014			
Posición	Institución	Número de reclamos por cada 10.000 tarjetas de crédito con saldo	Notas
1	TARJETA HITES	6,3	5,2
2	TARJETA CMR FALABELLA	8,5	4,6
3	TARJETA ABCDIN	10,3	4,2
4	TARJETA LA POLAR	10,9	4,0
5	TARJETA CENCOSUD (EASY, JUMBO, PARIS, CENCOSUD)	12,0	3,8
6	TARJETA PRESTO	14,8	3,0
7	TARJETA RIPLEY	17,3	2,4

Para el segundo semestre de 2014 la institución con la nota más baja es Tarjeta Ripley con 2,4. Por otro lado, Tarjeta Hites es la tarjeta no bancaria con mejor nota 5,2.



## 7.2 Comportamiento de respuesta a reclamos en sub-mercado tarjetas de crédito no bancarias.





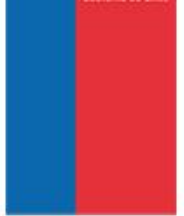
Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores en el sub-mercado tarjetas de crédito no bancarias, se destaca el leve aumento de la respuesta «proveedor no acoge», de un 30,3% el segundo semestre de 2013, a un 32,7% el segundo semestre del 2014.

Asimismo, se constata una baja de la categoría «proveedor acoge», de 68,6% el segundo semestre de 2013, a 66,1% el segundo semestre de 2014.

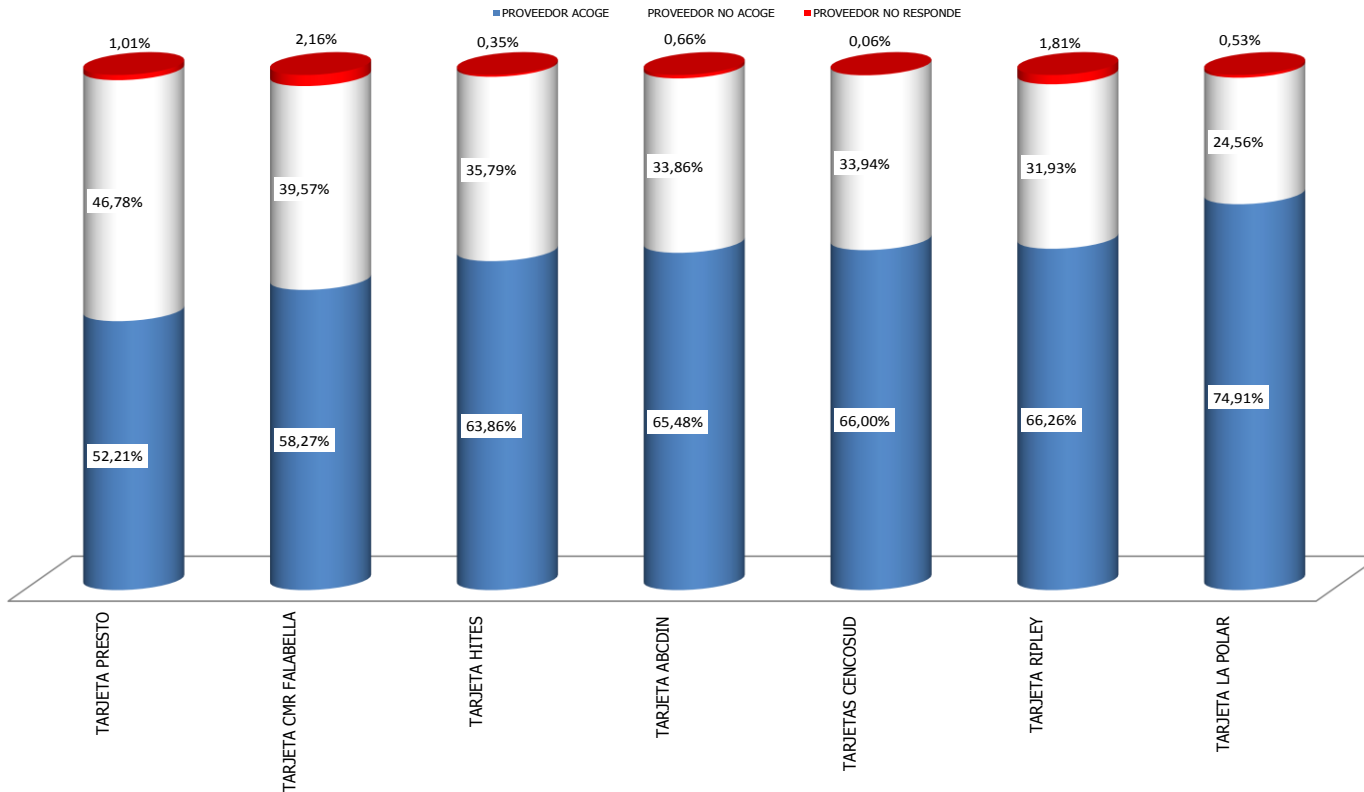
En este sub-mercado financiero, el segundo semestre de 2014, la categoría «proveedor no responde» corresponde a un 1,2%, valor que es inferior al promedio del mercado financiero en su conjunto, que alcanza un 1,4% en el mismo período.

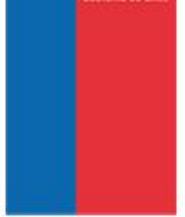


## 7.2.1 Niveles de respuesta por proveedor, segundo semestre 2014.



**Comportamiento de respuesta de las tarjetas de crédito no bancarias a los reclamos planteados por los consumidores**  
(proveedores con información de tarjeta de crédito con saldo) .





En cuanto a las respuestas positivas entregada por las tarjetas de crédito no bancaria, durante el segundo semestre de 2014, la tarjeta La Polar acoge un 74,91% de los reclamos. Por el contrario, el menor porcentaje de reclamos en que el proveedor acoge la solicitud del consumidor lo presentó Tarjeta Presto, con un 52,21%.

En los niveles de respuesta por proveedor en el segundo semestre de 2014, se incluyen solamente las tarjetas de crédito no bancarias consideradas en la Tasa de Reclamos (TR).

## 7.2.2 Resultado Tasa Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) segundo semestre 2014

Tasa Respuesta de Proveedor Acoge (TRPA) segundo semestre 2014

Posición	Institución	Tasa	Notas
1	TARJETAS LA POLAR	74,91%	5,0
2	TARJETA RIPLEY	66,26%	4,2
3	TARJETAS CENCOSUD	66,00%	4,2
4	TARJETA ABCDIN	65,48%	4,2
5	TARJETAS HITES	63,86%	4,0
6	TARJETA CMR FALABELLA	58,27%	3,6
7	TARJETA PRESTO	52,21%	3,0

La tarjeta de crédito no bancaria que tiene un mejor desempeño en este aspecto es La Polar, con nota 5,0. En la situación opuesta se encuentra Presto, con nota 3,0.

## 8. RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014 EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS.



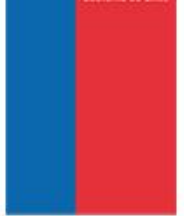
### Ranking de Reclamos Mercado 2014 Financiero

Posición	Tarjeta de crédito no bancaria	Notas
1	TARJETA LA POLAR	4,6
2	TARJETA HITES	4,5
3	TARJETA ABCDIN	4,2
4	TARJETA CENCOSUD (EASY JUMBO PARIS CENCOSUD)	4,0
4	TARJETA CMR FALABELLA	4,0
6	TARJETA RIPLEY	3,5
7	TARJETA PRESTO	3,0
	<b>Nota Promedio</b>	<b>4,0</b>

Considerando un 40% de la nota de la tasa de reclamos y un 60% de la nota de la tasa de respuesta proveedor acoge, se tiene:

- **La mejor ubicación en el Ranking corresponde a Tarjeta La Polar, con nota 4,6.**
- **La nota más baja la obtuvo Tarjeta Presto, con un 3,0.**
- **La nota promedio de las tarjetas de crédito no bancarias corresponde a 4,0.**

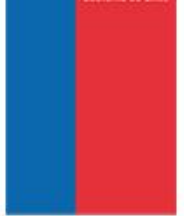




## 9. Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida a partir del Ranking de Reclamos Financieros en tarjetas de crédito no bancarias, segundo semestre de 2014, se puede concluir lo siguiente:

- El 71% de las tarjetas de crédito no bancarias evaluadas en este Ranking, esto es 5 empresas, posee nota superior o igual a 4,0.
- El 29% de las tarjetas de crédito no bancarias evaluadas, esto es 2 empresas, posee nota inferior a 4,0.
- Las tarjetas de crédito no bancarias en su conjunto obtiene una nota promedio de 4,0 en el segundo semestre de 2014.



## 9. Conclusiones

1. El Ranking tiene un doble propósito:

- a) Dar elementos de juicio a los consumidores para la toma de decisiones.
- b) Entregar un parámetro a las propias empresas del retail financiero para medir los progresos de su comportamiento.

2. La diferencia entre las notas y a su vez entre las tasas (TR y TRPA), nos da cuenta de la posibilidad de mejoras que posee este submercado en cuanto a la mejora de la gestión de reclamos, por lo mismo, este instrumento presentado debe considerarse como una referencia para futuros cambios por parte de los proveedores.

3. Se observa un descenso en el número de reclamos promedio, lo que permite a los consumidores comparar, y a su vez a las empresas a tener incentivos para la mejora en sus respuestas.



# Gracias



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

Gobierno de Chile