

Ranking del Mercado Financiero

Sub-mercado Banca Primer semestre 2016 – Primer semestre 2015

Octubre, 2016
División de Consumo Financiero

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	3 octubre 2016	4 octubre 2016	5 octubre 2016
Cargo	Analista	JUAF	JDPCF

1. Resumen

1.1 Principales Resultados:

De acuerdo a la información analizada de los reclamos bancarios del primer semestre de 2016, se puede concluir lo siguiente:

- El 40% de los reclamos financieros* se concentró en el sector bancario.
- Las regiones que exhibieron el mayor número de reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes de 18 años y más en cada región, fueron: De Magallanes y de la Antártica Chilena (0,88), Metropolitana de Santiago (0,85) y Atacama (0,79).
- La mayor parte de los reclamos contra los bancos fueron efectuados por hombres con un 57% versus 43% de las mujeres.
- Las principales motivaciones de reclamos de los consumidores fueron: No reversar cargos mal efectuados (15,2%), consumidor no reconoce transacción clonación (12%) y dinero no entregado parcial o totalmente (10,1%).
- Las Tasas de Reclamos (TR) más bajas las obtuvieron los Bancos Bice (1,04), Itaú Corpbanca (6,03) y Security (6,36). En cambio, la tasa más alta se observó en Internacional (15,01).
- En cuanto a la respuesta desfavorable de los bancos a los reclamos realizados por los consumidores ante el Sernac, las tasas más bajas fueron obtenidas por los Bancos Bice (0%) y Consorcio (11,8%). En cambio, la tasa más alta se observó en Banco Santander (47,3%).
- Sobre la base de los reclamos asociados sólo a productos de deuda, se concluye que:
 - ✓ Un 37,1% de los reclamos logró ser acogido en su totalidad por el proveedor, solucionando la solicitud del consumidor. Un 26% fue acogido parcialmente por el proveedor, accediendo el consumidor a una solución que no satisface completamente su demanda original. Un 36,4% de los reclamos no fue acogido por los proveedores y un 0,5% de los reclamos simplemente no fue respondido.
 - ✓ En consecuencia, menos de uno de cada cien reclamos no son respondidos y alrededor de 36 de cada cien reclamos tienen una respuesta negativa, de modo tal que aproximadamente 37 de cada 100 reclamos asociados a productos de deuda no obtienen una respuesta favorable.

*El universo de reclamos financieros esta compuesto por los siguientes sub-mercados: bancario, tarjetas de crédito relacionadas al retail, cajas de compensación, empresas de cobranza, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de crédito automotriz, casas de cambio y giros de dinero, corredores de bolsa , factoring y otras empresas de crédito.

2. Introducción

2.1 Antecedentes:

1. El proceso de mediación de los reclamos realizado por el SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca obtener una solución extrajudicial entre las partes involucradas, obteniendo una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor. Mediante este convenio los proveedores se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en el SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan al SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en SERNAC se tramita con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
3. Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de los reclamos son: Internet (página web), oficinas presenciales, que corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con el SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
4. Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder. En este sentido el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
 - Proveedor Acoge (**PA**): Empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
 - Proveedor No Acoge (**PNA**): Respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
 - Proveedor No Responde (**PNR**): Empresa no responde el reclamo.

2.2 Objetivo General

El objetivo del ranking de reclamos del mercado financiero es medir y clasificar el comportamiento de las instituciones financieras en función de los reclamos presentados por los consumidores en el Sernac.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado instituciones bancarias, según éstas son definidas en el artículo 40 de la Ley General de Bancos que señala «Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta Ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita».

2.3 Objetivos específicos del estudio

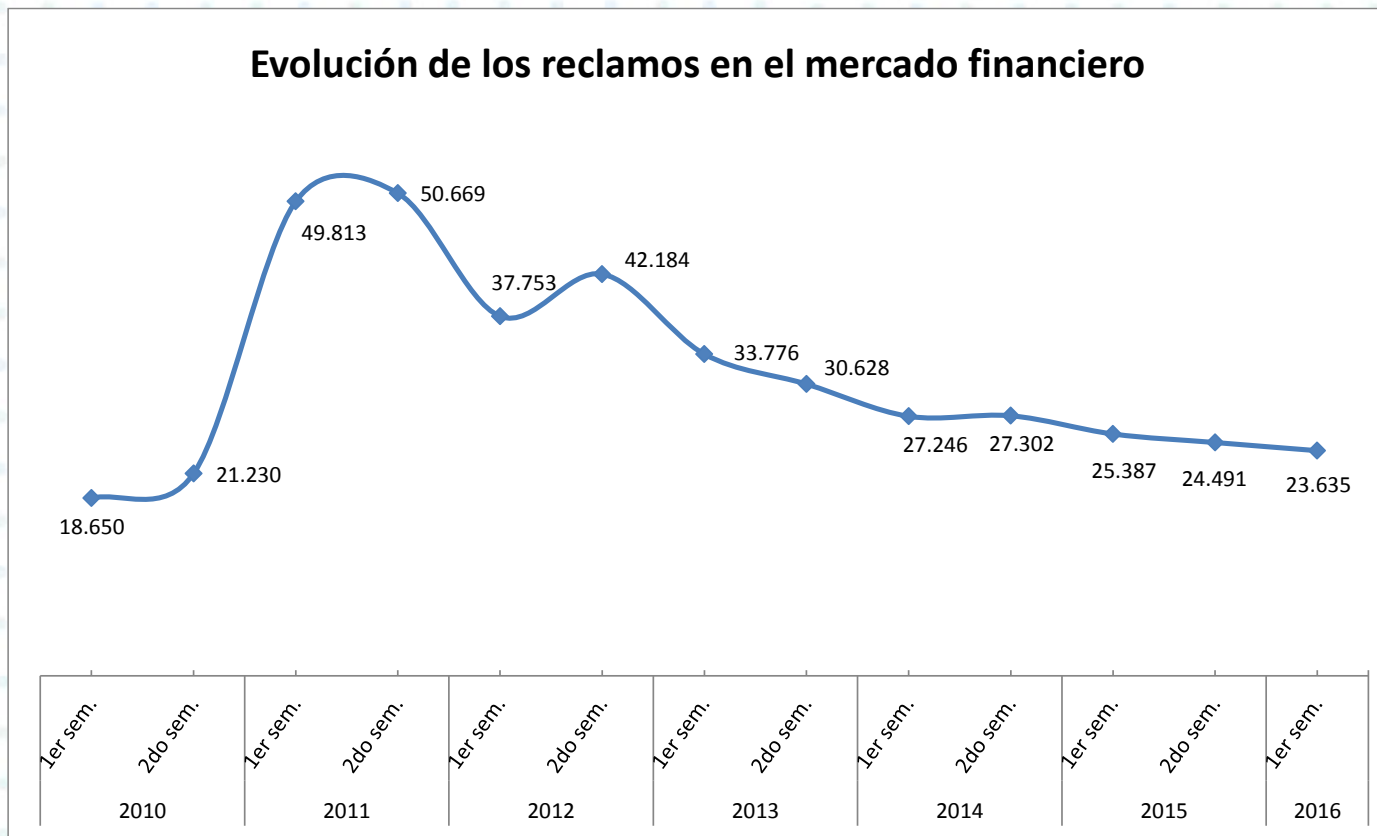
- Identificar el número de reclamos en contra de las instituciones bancarias.
- Describir el comportamiento de los bancos ante los reclamos de los consumidores.
- Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las entidades bancarias.
- Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones de consumo.
- Entregar información sobre el mercado financiero, el que concentró el 18% del total de los reclamos que llegaron a Sernac en el primer semestre de 2016, donde a su vez el sub-mercado bancario representó el 40% de los reclamos financieros.

Mercado Financiero

3. Descripción general del Mercado

- La industria financiera está integrada por distintos tipos de entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, entre otros. Al Sernac llegan reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la banca, el retail financiero y las cajas de compensación.
- En este ranking serán considerados las siguientes entidades bancarias: Banco Bice, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA), Banco Consorcio, Banco de Chile, Banco de Crédito e Inversiones, Banco del Estado de Chile, Banco Falabella, Banco Internacional, Banco Itaú Corpbanca, Banco Ripley, Banco Santander-Chile, Banco Security y Scotiabank Chile.
- Respecto a los productos o servicios financieros más reclamados en el mercado financiero por los consumidores durante el primer semestre de 2016, se encuentran las tarjetas de multitiendas (32,6%), los créditos de consumo (14,5%) y las cuentas corrientes (7,2%).
- De acuerdo a la última encuesta Financiera de Hogares realizada por el Banco Central de Chile, entre julio de 2014 y febrero de 2015, los tipos de deuda más comunes en los hogares Chilenos son los créditos de consumo (63%) y los de créditos hipotecarios (19%). El mismo estudio señala que un 23% de los hogares tiene deudas con más de un tipo de oferente: bancos, casas comerciales, cajas de compensación, entre otros. Además, alrededor del 15% de los hogares tiene deuda de consumo en bancos y casas comerciales.
- De acuerdo al "Informe de endeudamiento de los clientes bancarios", emitido por la SBIF a diciembre de 2015, la deuda promedio de los clientes bancarios ascendió a los \$14,2 millones. Por producto, la deuda promedio en créditos hipotecarios alcanzó los \$37,3 millones de pesos, en los créditos de consumo en cuotas llegó a los \$4,9 millones de pesos y en las tarjetas y líneas de crédito se empinó a \$ 1,9 millones de pesos.
- Notar que a junio de 2016, los bancos Estado, de Chile y Santander, concentraron el 60% de los deudores de la banca nacional (Fuente: Sbif).

3.1 Evolución de reclamos



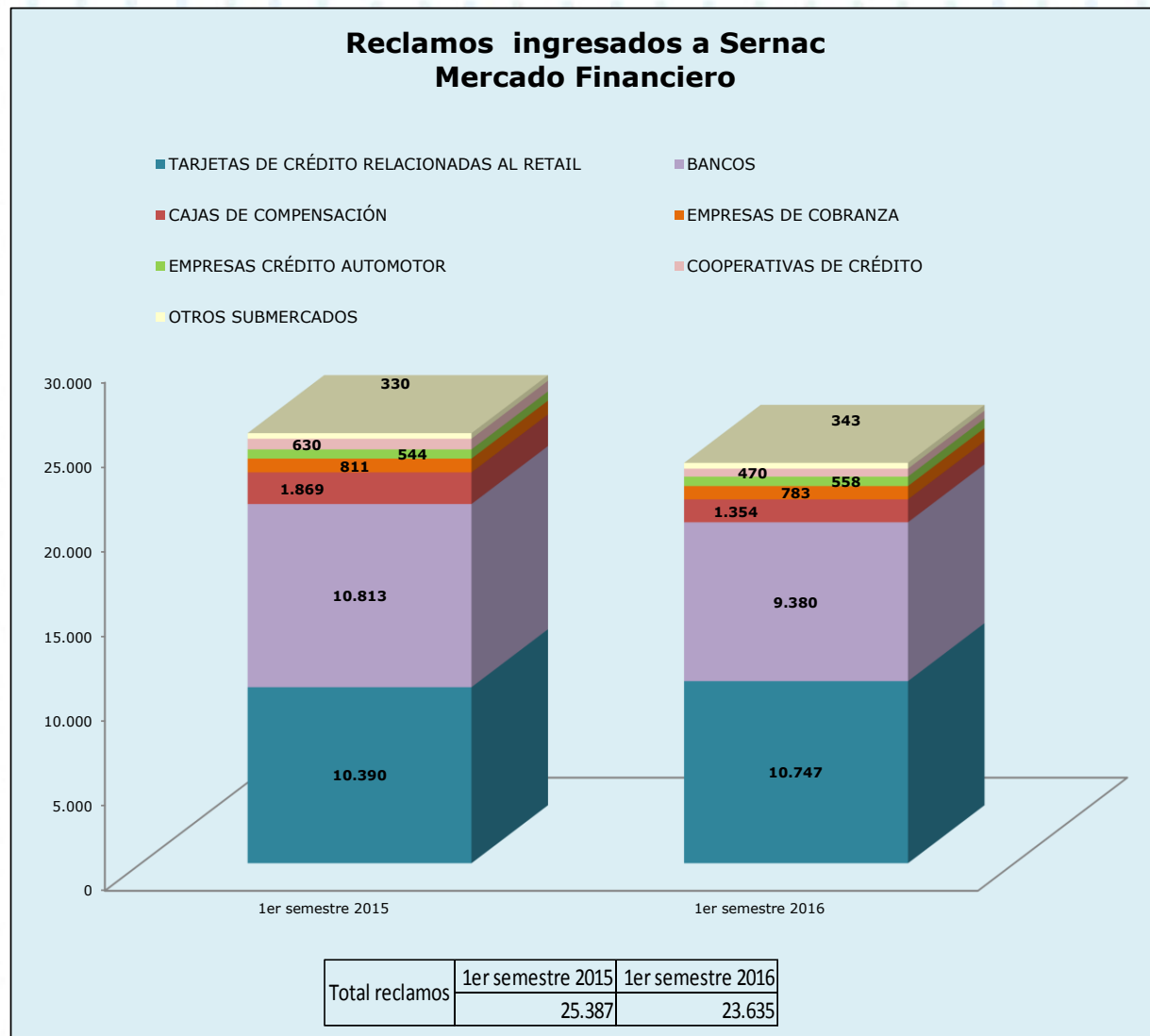
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

De acuerdo a los registros del Sernac, el peak de reclamos contra el mercado financiero (50.669) se alcanzó el segundo semestre del año 2011. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos, llegando 23.635 durante el primer semestre del año 2016.

3.2 Reclamos por sub-mercados

Entre el primer semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, la cantidad de reclamos respecto al mercado financiero disminuyó. Esta situación se observó en los sub-mercados de cajas de compensación (-27,6%), cooperativas de ahorro y crédito (-25,4%), bancario (-13,3%) y empresas de cobranza (-3,5%).

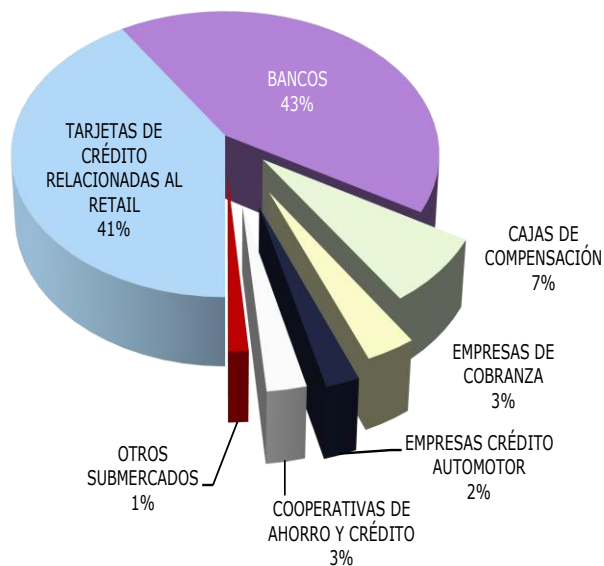
En cambio, en los sub-mercados de las tarjetas de crédito relacionadas al retail, las empresas de crédito automotor y otros sub-mercados, el número de reclamos aumentó en 3,4%, 2,6% y 3,9%, respectivamente.



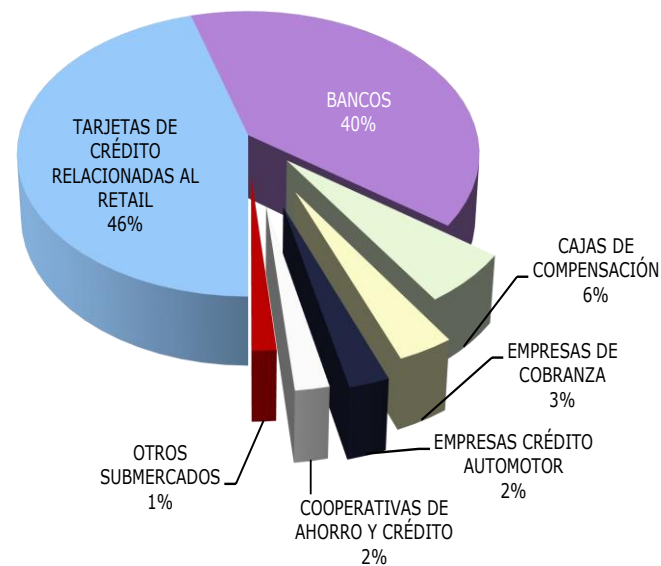
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

3.3 Participación de reclamos en el Mercado Financiero

Participación de reclamos mercado financiero 1er semestre 2015



Participación de reclamos mercado financiero 1er semestre 2016



Fuente: Base de datos, SERNAC 2016.

Durante el primer semestre de 2015, el mayor porcentaje de reclamos se concentró en la banca (43%), en cambio en el primer semestre de 2016, los reclamos financieros se concentraron principalmente en las tarjetas de crédito relacionadas al retail (46%).

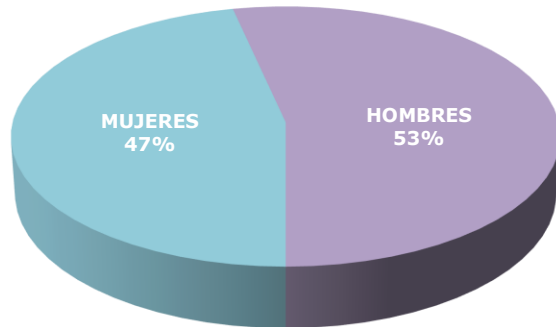
Consideraciones:

Nº reclamos 1er semestre de 2015, 25.387.

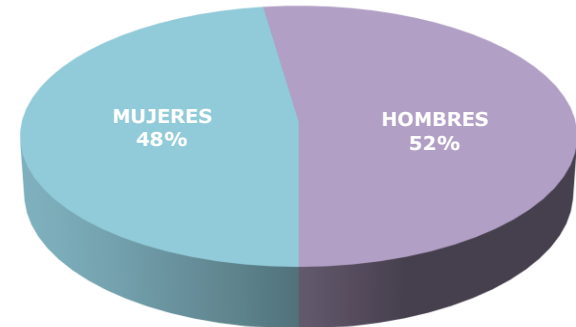
Nº reclamos 1er semestre de 2016, 23.635.

3.4 Participación de reclamos por sexo en el Mercado Financiero

Participación de reclamos por sexo, sector financiero
1er semestre 2015



Participación de reclamos por sexo, sector financiero
1er semestre 2016



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En términos de porcentajes, en ambos semestres la participación por parte de los hombres en los reclamos fue unos puntos mayor que el de las mujeres. En efecto, mientras el 1er semestre de 2015 los reclamos de los hombres alcanzaron un 53%, en el 1er semestre de 2016 ascendieron a 52%.

Sub-mercado Bancario

4. Distribución de reclamos a nivel regional

REGIÓN	Reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes Ene-Jun 2015	Reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes Ene-Jun 2016	Primer semestre 2015		Primer semestre 2016	
			Reclamos	%	Reclamos	%
1 TARAPACÁ	0,76	0,75	183	1,7%	185	2,0%
2 ANTOFAGASTA	0,85	0,69	385	3,6%	319	3,4%
3 ATACAMA	1,41	0,79	321	3,0%	183	2,0%
4 COQUIMBO	0,87	0,73	501	4,6%	428	4,6%
5 VALPARAÍSO	0,69	0,65	965	8,9%	916	9,8%
6 DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	0,80	0,60	550	5,1%	415	4,4%
7 DEL MAULE	0,47	0,40	373	3,4%	316	3,4%
8 DEL BÍO BÍO	0,50	0,47	804	7,4%	759	8,1%
9 DE LA ARAUCANÍA	0,41	0,33	305	2,8%	250	2,7%
10 DE LOS LAGOS	0,69	0,58	426	3,9%	366	3,9%
11 AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,74	0,63	58	0,5%	50	0,5%
12 DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1,05	0,88	131	1,2%	111	1,2%
13 METROPOLITANA DE SANTIAGO	0,98	0,85	5.465	50,5%	4.778	50,9%
14 DE LOS RÍOS	0,59	0,55	182	1,7%	171	1,8%
15 ARICA Y PARINACOTA	0,93	0,74	164	1,5%	133	1,4%
TOTAL	0,80	0,68	10.813	100%	9.380	100%

Fuente. Base de datos, SERNAC, 2016.

Al desglosar el número total de reclamos contra la banca por regiones, que se registraron el primer semestre de 2016, se aprecia que el mayor volumen de éstos, fue realizado desde la región: Metropolitana (50,9%), seguido de las regiones de Valparaíso (9,8%) y Bío-Bío (8,1%).

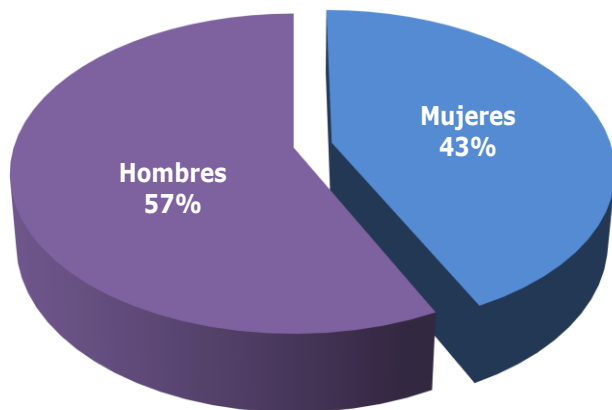
Observando los reclamos según el número de habitantes por región, las regiones con los mayores índices de reclamos en el primer semestre de 2016 fueron: de Magallanes, Metropolitana y Atacama.

Al comparar los reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes, se puede observar una disminución en este índice desde un 0,8 el primer semestre de 2015 a un 0,68 el primer semestre de 2016.

Nota: Número de reclamos contra la banca por cada 1.000 habitantes de 18 años y más en cada región, en base a la población proyectada del INE año 2015 y 2016, respectivamente.

4.1 Distribución de reclamos a nivel regional, desagregado por sexo

Participación de reclamos en la banca, según sexo, 1er semestre 2016



REGIÓN		PRIMER SEMESTRE 2016	
		MUJERES (%)	HOMBRES (%)
1	TARAPACÁ	25%	75%
2	ANTOFAGASTA	40%	60%
3	ATACAMA	34%	66%
4	COQUIMBO	41%	59%
5	VALPARAÍSO	46%	54%
6	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	38%	62%
7	DEL MAULE	41%	59%
8	DEL BÍO BÍO	42%	58%
9	DE LA ARAUCANÍA	44%	56%
10	DE LOS LAGOS	42%	58%
11	AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	34%	66%
12	DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	53%	47%
13	METROPOLITANA DE SANTIAGO	44%	56%
14	DE LOS RÍOS	47%	53%
15	ARICA Y PARINACOTA	36%	64%
TOTAL		43%	57%

Fuentes Base de datos, SERNAC, 2016.

En el primer semestre de 2016, los hombres concentraron una mayor participación de reclamos que las mujeres, 57% contra 43%, respectivamente. Esta situación se replica en la mayor parte de las regiones, por sobre todo en Tarapacá, Atacama y Aysén, donde los reclamos de los varones tuvieron una fuerte preponderancia. Solo Magallanes registró una mayor proporción de reclamos femeninos.

5. Productos y/o servicios financieros reclamados

Durante el primer semestre de 2016, los productos financieros más reclamados contra la banca fueron: cuenta corriente (18%), créditos de consumo (15,9%), tarjetas de crédito (12,6%), cuenta rut (10,5%) y créditos hipotecarios (10%). En conjunto acumularon el 67% de los reclamos.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BANCARIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE
CUENTA CORRIENTE	1.687	18,0%
CRÉDITOS DE CONSUMO	1.488	15,9%
TARJETA DE CRÉDITO	1.186	12,6%
CUENTA RUT	982	10,5%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	941	10,0%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	570	6,1%
CAJERO AUTOMÁTICO	298	3,2%
CRÉDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	212	2,3%
TARJETA DÉBITO	198	2,1%
OTROS	1.818	19,4%
TOTAL	9.380	100,0%

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016.

5.1 Distribución de reclamos por banco, según producto y/o servicio financiero en el primer semestre de 2016

BANCOS/PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS	CUENTA CORRIENTE		CREDITOS DE CONSUMO		TARJETA DE CREDITO		CREDITOS HIPOTECARIOS		OTROS		TOTAL RECLAMOS
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	
BANCOESTADO	305	9,8%	218	7,0%	281	9,0%	278	8,9%	2.039	65,3%	3.121
BANCO SANTANDER	270	18,7%	296	20,5%	201	13,9%	204	14,1%	475	32,8%	1.446
BANCO DE CHILE	244	19,6%	256	20,5%	267	21,4%	91	7,3%	389	31,2%	1.247
BANCO BCI	248	24,1%	249	24,2%	164	16,0%	86	8,4%	281	27,3%	1.028
BANCO FALABELLA	261	32,8%	135	17,0%	74	9,3%	18	2,3%	308	38,7%	796
BANCO BBVA	135	25,8%	96	18,3%	57	10,9%	83	15,8%	153	29,2%	524
SCOTIABANK	60	13,1%	57	12,4%	46	10,0%	88	19,2%	208	45,3%	459
BANCO ITAÚ CORPBANCA (*)	119	26,0%	95	20,8%	60	13,1%	70	15,3%	113	24,7%	457
BANCO RIPLEY	2	1,4%	57	40,1%	11	7,7%	4	2,8%	68	47,9%	142
BANCO SECURITY	26	36,1%	11	15,3%	17	23,6%	4	5,6%	14	19,4%	72
BANCO CONSORCIO	5	10,2%	12	24,5%	4	8,2%	14	28,6%	14	28,6%	49
BANCO BICE	9	60,0%	0	0,0%	3	20,0%	1	6,7%	2	13,3%	15
BANCO INTERNACIONAL	3	27,3%	1	9,1%	1	9,1%	0	0,0%	6	54,5%	11
BANCO PARIS	0	0,0%	5	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	6	54,5%	11
BANCO PENTA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	2
TOTAL	1.687	18,0%	1.488	15,9%	1.186	12,6%	941	10,0%	4.078	43,5%	9.380

Fuentes: Base de datos, SERNAC, 2016.

* En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

La categoría otros agrupa productos como: Cuenta Rut, Cuenta Vista y Chequera Electrónica, Cajero Automático, Líneas de crédito, tarjetas de debito, cuantas de ahorro, Crédito Educacional con Aval del Estado, entre otros.

6. Principales motivos de reclamos

Los consumidores de productos bancarios tienen distintas motivaciones para reclamar, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales causas son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, 1ER SEMESTRE 2016	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	15,2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	12,0%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	10,1%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	4,2%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	4,0%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	3,4%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,1%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	2,8%
NO RECONOCE DEUDA	2,4%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2,3%
OTRAS CAUSAS	40,4%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Nota: «Otras causas» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «negativa o retardo en liberar garantías», «negativa o retraso de proveedor en cierre de producto o término de contrato», entre otros.

7. Metodología Ranking

El ranking de reclamos del sub-mercado bancario representa un indicador que está compuesto por 2 tasas:

7.1 Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la **tasa de reclamos** (TR). Ésta, es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda** que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores bancarios. Se calcula dividiendo el número de reclamos realizados contra productos de deuda de un determinado banco, por el número de deudores que tiene una entidad, multiplicado por 10.000.

7.2 Tasa de Respuesta Desfavorable.

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos**. Se calcula dividiendo el número de **reclamos asociados a productos de deuda** que un determinado banco no acoge y no responde, por el número de reclamos que una entidad acoge, no acoge y no responde.

Los productos de deuda considerados en el presente Ranking son los siguientes:

- Avance en efectivo.
- Cobranza extrajudicial.
- Crédito automotriz.
- Crédito educacional con aval del Estado.
- Crédito educacional Corfo.
- Crédito de consumo.
- Crédito hipotecario.
- Línea de crédito.
- Línea de sobregiro Pactado.
- Tarjeta de crédito.

7.3 Indicador (Resultado final Ranking sub-mercado Bancario).

Con el objetivo de incorporar un solo indicador que refleje el comportamiento de las empresas ante los reclamos asociados a productos de deuda, se multiplica la Tasa de Reclamos (TR), por la tasa de respuesta desfavorable de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 10.000 deudores para cada proveedor.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\text{Indicador} = (TR * \text{Tasa de Respuesta Desfavorable})$$

Tasa de Reclamos (TR)

8. Tasa de Reclamos (TR)

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de una entidad}_m}{N^\circ \text{ de deudores período}_n} \right] * 10.000$$

m= primer semestre 2016 y primer semestre 2015.

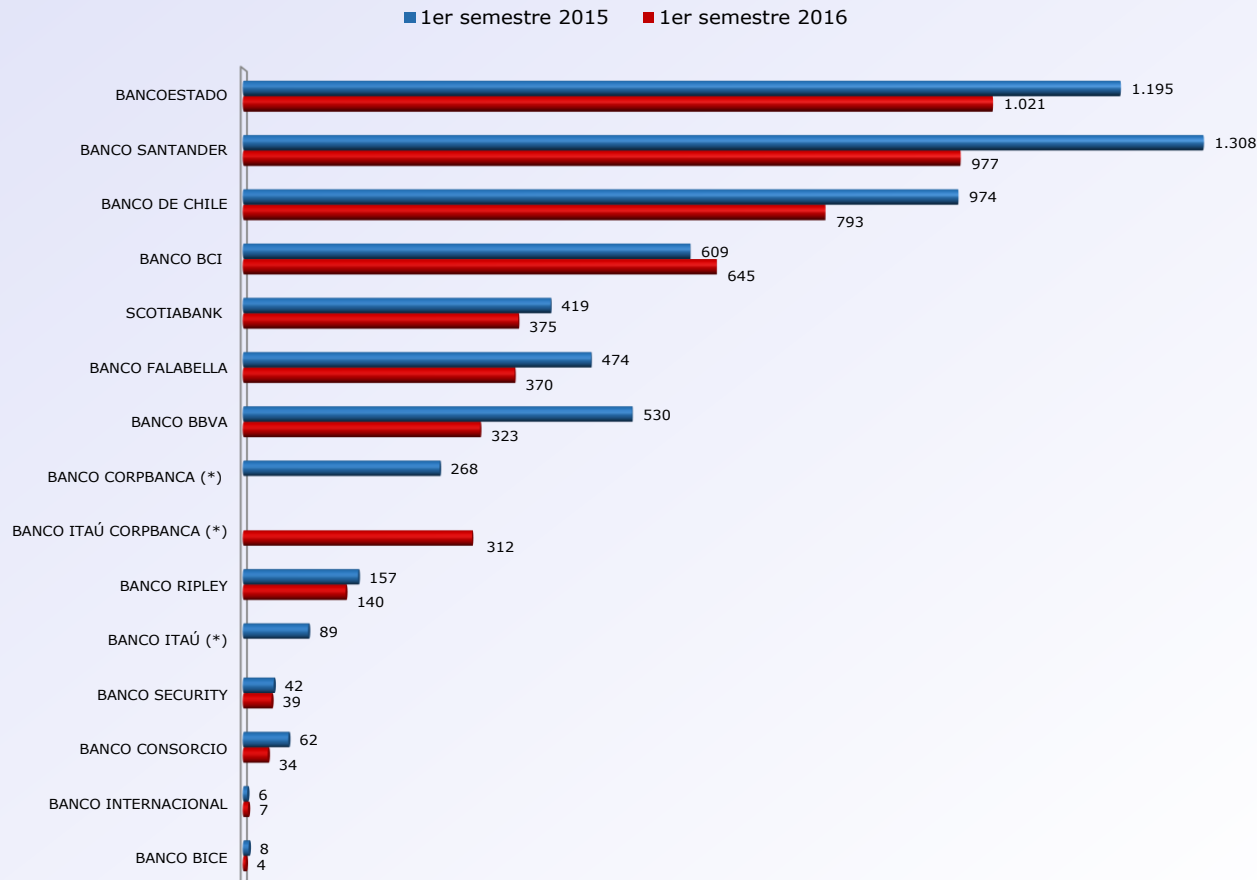
n= junio 2016 y junio 2015.

8.1 Consideraciones

- **Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda**, que presenta un banco por cada 10.000 deudores.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos contra un banco asociados a productos de deuda por el número de deudores de esa entidad, 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 de deudores» *de los bancos*, es un **stock** que se obtiene del reporte "Número de deudores y monto de sus obligaciones del sistema bancario a junio de 2016 y junio de 2015", SBIF.
- No fue incluido en el ranking Banco Paris, ya que con fecha 1 de mayo de 2015 procedió a vender íntegramente su cartera de consumo y tarjeta de crédito a CAT Administradora de Tarjeta S.A.
- Solo para efectos de estimación de la tasa de reclamos, se consideraron por separados los reclamos de los bancos Itaú y Corpbanca durante el 2015, ya que con fecha 1º de abril de 2016 se materializó la fusión de ambas entidades.

8.2 Volumen de Reclamos por banco

Reclamos en la banca
(reclamos asociados a productos de deuda)



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca se fusionan y comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

Las entidades bancarias que concentraron la mayor cantidad de reclamos asociados a productos de deuda en el primer semestre de 2015 y 2016, fueron: Banco Estado, Banco Santander y Banco de Chile.

Por otra parte, solo 2 bancos tuvieron aumento en el volumen de reclamos relacionados a productos de deuda al comparar el primer semestre de 2016 respecto del primer semestre del 2015, fueron los Bancos: BCI e Internacional.

8.3 Resultado Tasa Reclamos (TR) en la banca, primer semestre 2016

POSICIÓN	BANCO	RECLAMOS POR CADA 10.000 DEUDORES
1	BANCO BICE	1,04
2	BANCO ITAÚ CORPBANCA	6,03
3	BANCO SECURITY	6,36
4	BANCO DE CHILE	6,77
5	BANCOESTADO	6,94
6	BANCO CONSORCIO	8,85
7	SCOTIABANK	8,94
8	BANCO SANTANDER	9,73
9	BANCO FALABELLA	9,80
10	BANCO BCI	9,98
11	BANCO BBVA	12,79
12	BANCO RIPLEY	13,13
13	BANCO INTERNACIONAL	15,01

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.4 Tasa de Reclamos (TR) por banco

BANCOS	N° de reclamos			N° de deudores			Tasa de Reclamos (TR)		
	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación	junio 2015	junio 2016	Variación	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
BANCO BICE	8	4	-50,0%	35.597	38.582	8,4%	2,25	1,04	-53,9%
BANCO ITAÚ CORPBANCA(*)	n/a	312	---	n/a	517.124	---	n/a	6,03	---
BANCO SECURITY	42	39	-7,1%	57.632	61.356	6,5%	7,29	6,36	-12,8%
BANCO DE CHILE	974	793	-18,6%	1.159.272	1.170.497	1,0%	8,40	6,77	-19,4%
BANCOESTADO	1.195	1.021	-14,6%	1.422.252	1.470.536	3,4%	8,40	6,94	-17,4%
BANCO CONSORCIO	62	34	-45,2%	37.112	38.410	3,5%	16,71	8,85	-47,0%
SCOTIABANK	419	375	-10,5%	370.621	419.545	13,2%	11,31	8,94	-20,9%
BANCO SANTANDER	1.308	977	-25,3%	1.016.897	1.004.596	-1,2%	12,86	9,73	-24,4%
BANCO FALABELLA	474	370	-21,9%	355.614	377.402	6,1%	13,33	9,80	-26,4%
BANCO BCI	609	645	5,9%	620.788	646.200	4,1%	9,81	9,98	1,7%
BANCO BBVA	530	323	-39,1%	255.636	252.549	-1,2%	20,73	12,79	-38,3%
BANCO RIPLEY	157	140	-10,8%	106.089	106.614	0,5%	14,80	13,13	-11,3%
BANCO INTERNACIONAL	6	7	16,7%	6.359	4.663	-26,7%	9,44	15,01	59,1%
BANCO ITAÚ	89	n/a	---	201.015	n/a	---	4,43	n/a	---
BANCO CORPBANCA	268	n/a	---	345.676	n/a	---	7,75	n/a	---
TOTAL	6.141	5.040		5.990.560	6.108.074				

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

En el primer semestre de 2015, la mayor tasa de reclamos asociados a productos de deuda se observó en BBVA, 20,73 puntos, sin embargo al comparar al compara esta cifra con el primer semestre de 2016 se puede observar una disminución en la tasa de reclamos de un 38,3%. En tanto, en el primer semestre de 2016, la mayor tasa de reclamos asociados a productos de deuda se observó en el Banco Internacional, 15,01 puntos. Las mayores disminuciones en las tasas de reclamos se visualizaran en Banco Bice (53,9%) y Banco Consorcio (47%)

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).
n/a: No aplica.

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

9. Tasa de Respuesta Desfavorable

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_t = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda de una entidad clasificados como } \ll \text{ respuesta desfavorable } \gg_t}{N^\circ \text{ total de reclamos asociados a productos de deuda de la entidad}_t} \right] * 100$$

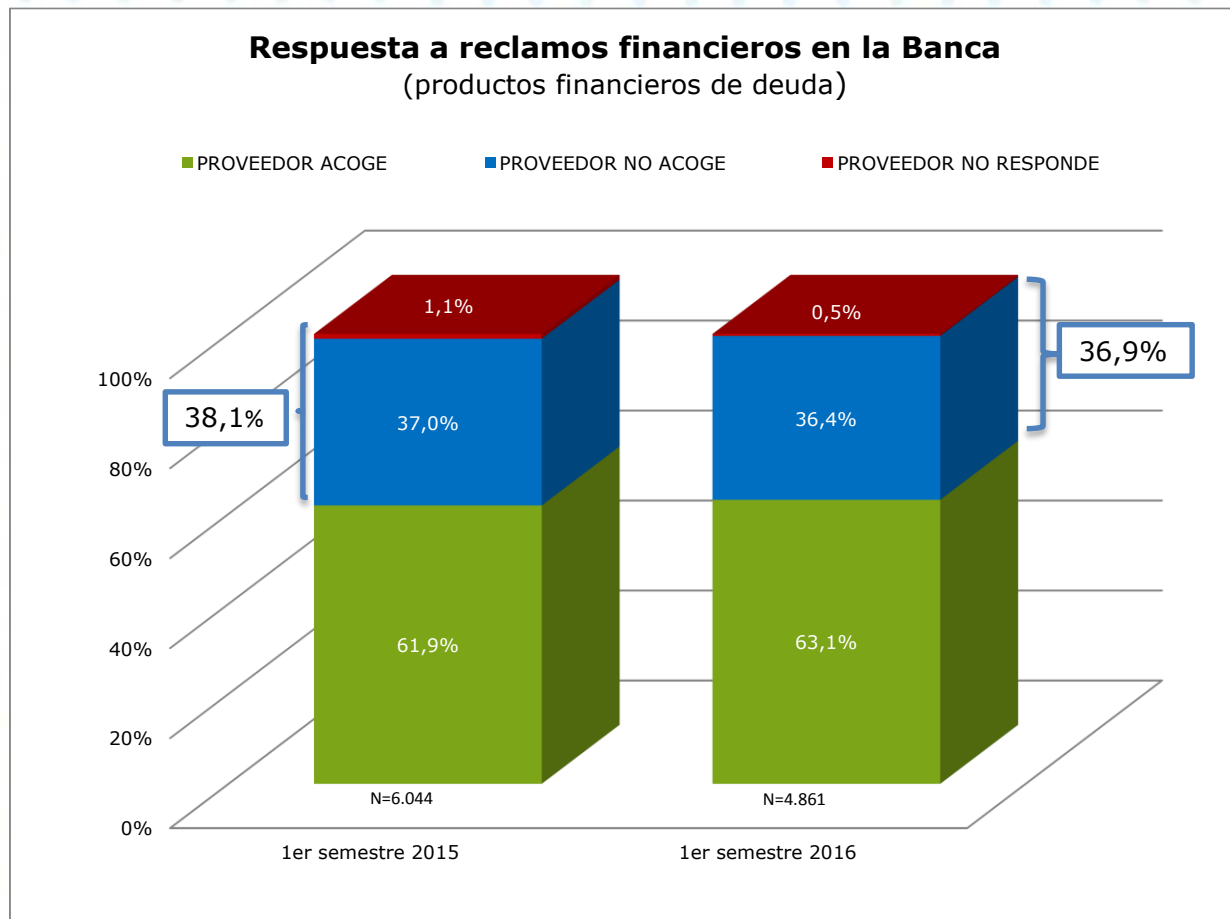
t= Primer semestre 2015 y 2016.

9.1 Consideraciones

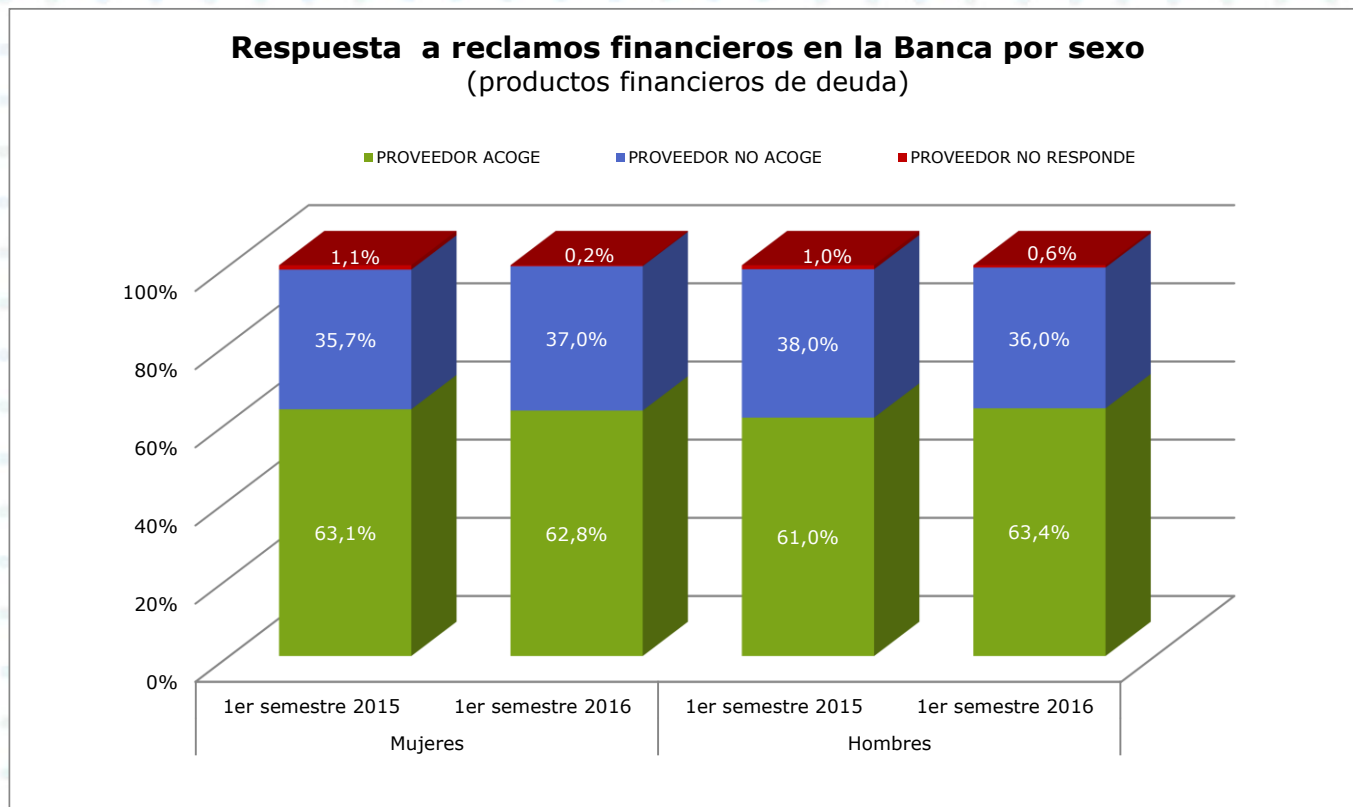
- **Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD):** Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor en Sernac.
- **«Proveedor no acoge»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del Sernac como intermediario.
- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un banco, clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) asociados a productos de deuda de dicho banco, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la Tasa de Respuesta Desfavorable se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: Derivados a otras Instituciones Públicas, Proveedor Informa Caso no Procede, Antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y Colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en Sernac.
- Para el cálculo de este indicador, se consideran solamente reclamos relacionados a productos asociados a deuda. No se consideran por lo tanto los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático o giros, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas, cuentas corrientes, cuenta rut, pagos automáticos, leasing y tarjetas de debito.

9.2 Tasa de Respuesta Desfavorable contra la banca

Al comparar las respuestas a los reclamos asociados a productos de deuda en el sub-mercado de la banca, entre los primeros semestres de 2015 y 2016, se constata un aumento de la respuesta «proveedor acoge», de un 61,9% (2015) a un 63,1% (2016). A su vez, las respuestas clasificadas como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde», descendieron desde un 38,1% (2015) a un 36,9% (2016).



9.3 Tasa de Respuesta Desfavorable por sexo en la banca



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

Al comparar las respuestas a los reclamos de los bancos asociados a productos de deuda por sexo, se puede apreciar que tanto en mujeres como en hombres, el comportamiento de respuesta a los consumidores fue mayoritariamente la de acoger el reclamo. El primer semestre de 2016 con respecto al primer semestre de 2015 se observó un aumento de los casos acogidos tratándose de los hombres y un descenso tratándose de las mujeres. Por su parte, los porcentajes de «proveedor no acoge» y «proveedor no responde», se redujeron en igual lapso de tiempo en el caso de los hombres y se incrementaron en el caso de las mujeres.

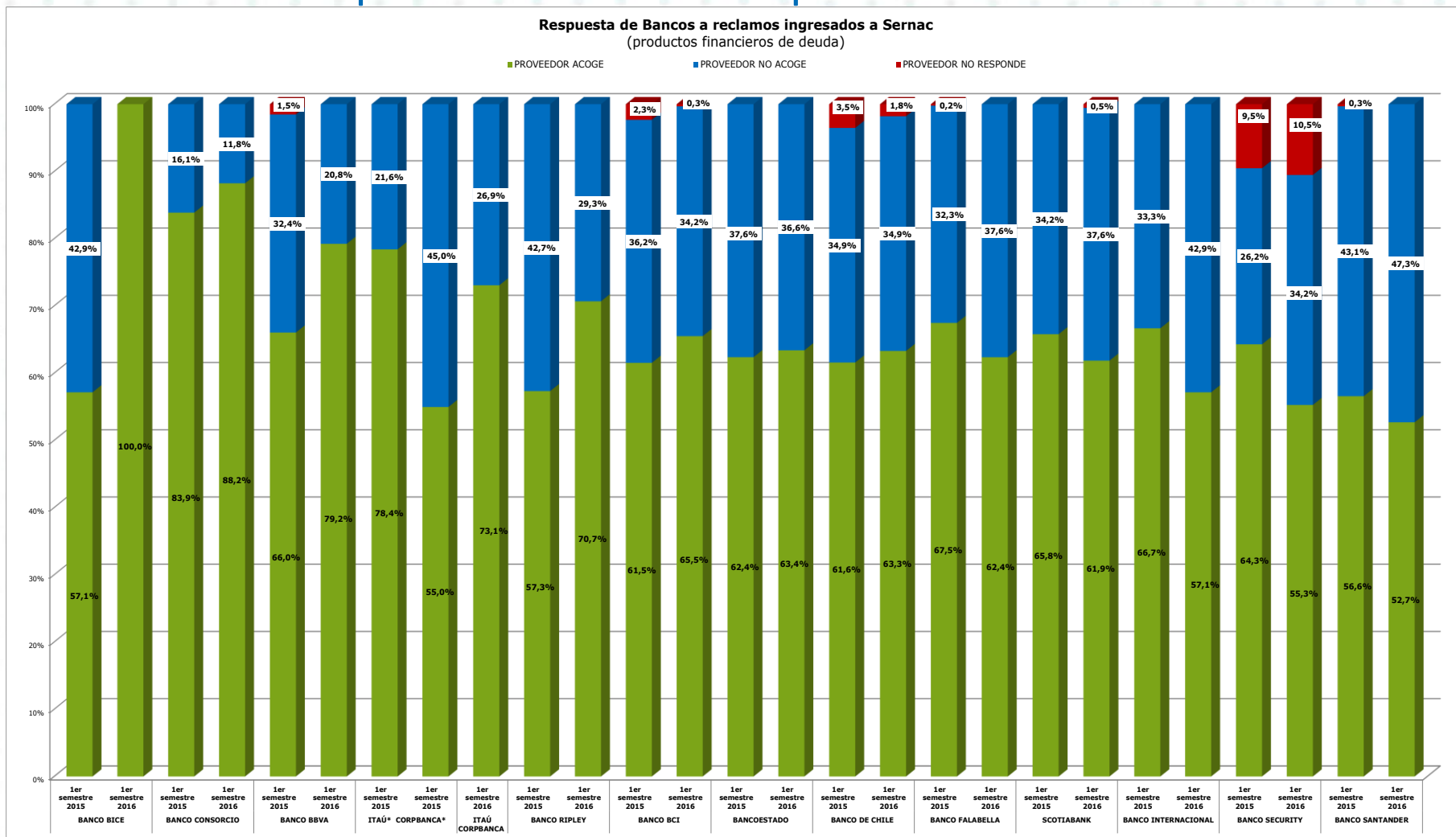
9.4 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en la Banca, primer semestre 2016

En el primer semestre de 2016, las tasas de respuestas desfavorables más altas, asociados a productos de deuda, la obtuvieron los bancos Santander (47,3%), Security (44,7%) e Internacional (42,9%). En cambio, los bancos que mostraron menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo período de tiempo, fueron: Bice (0%), Consorcio (11,8%) y BBVA (20,8%).

POSICIÓN	BANCO	TASA RESPUESTA "DESFAVORABLE"
1	BANCO BICE	0,0%
2	BANCO CONSORCIO	11,8%
3	BANCO BBVA	20,8%
4	BANCO ITAÚ CORPBANCA	26,9%
5	BANCO RIPLEY	29,3%
6	BANCO BCI	34,5%
7	BANCOESTADO	36,6%
8	BANCO DE CHILE	36,7%
9	BANCO FALABELLA	37,6%
10	SCOTIABANK	38,1%
11	BANCO INTERNACIONAL	42,9%
12	BANCO SECURITY	44,7%
13	BANCO SANTANDER	47,3%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

9.5 Tasa de Respuesta Desfavorable por banco



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

Al comparar el primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016, se apreció que el comportamiento de respuesta individual de cada banco ante los reclamos asociados a productos de deuda aumentó en la categoría «proveedor acoge» en la mayor parte de ellos, 7 de 12 entidades, esto es, en el 58% de los bancos.

Las entidades que mostraron los porcentajes más altos de «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» fueron: Santander y Security.

10. RESULTADO FINAL : RANKING DE RECLAMOS EN LA BANCA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2016.

El resultado final del Ranking de reclamos del sub-mercado bancario se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 10.000 deudores para cada proveedor. Finalmente el resultado de este indicador se ordena de menor a mayor.

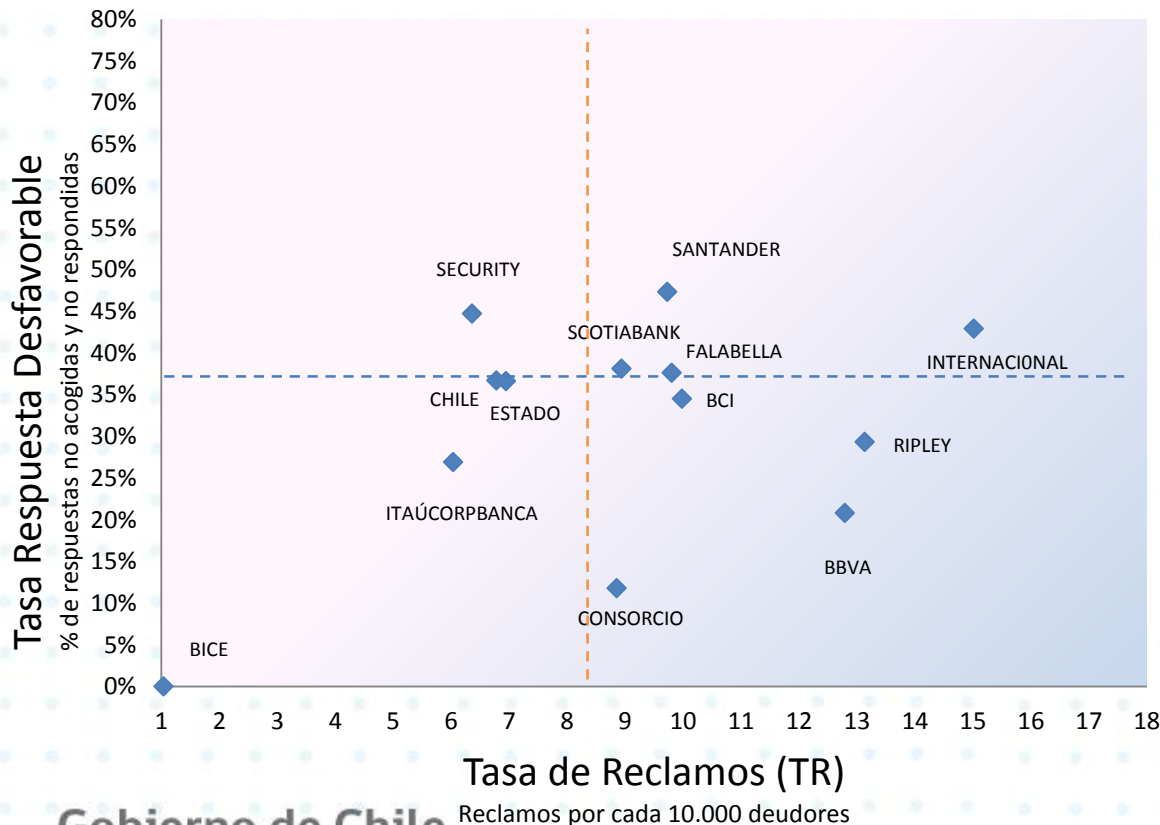
POSICIÓN	BANCO
1	BICE
2	CONSORCIO
3	ITAÚ CORPBANCA (*)
4	DE CHILE
5	ESTADO
6	BBVA
7	SECURITY
8	SCOTIABANK
9	BCI
10	FALABELLA
11	RIPLEY
12	SANTANDER
13	INTERNACIONAL

(*) En abril de 2016, los bancos Itaú y Corpbanca comienzan a operar como una sola entidad (Banco Itaú Corpbanca).

10.1 Relación entre Tasa de Respuesta Desfavorable y Tasa de Reclamos (TR).

Al cruzar la tasa de respuesta desfavorable con la tasa de reclamos del primer semestre de 2016, podemos observar que:

- La tasa de reclamo promedio del sub-mercado bancario fue de 8,25 reclamos por cada 10.000 deudores (línea naranja) y la tasa promedio de respuesta desfavorable fue de 36,9% (línea azul).
- Los bancos Bice e Itaú Corpbanca tienen bajas tasas de reclamos y de respuestas desfavorables, quedando en el cuadrante inferior izquierdo del gráfico.
- BBVA tiene una baja tasa de respuesta desfavorable a los reclamos, pero tiene una alta tasa de reclamos, ubicándose en el cuadrante inferior derecho del gráfico.
- Banco Consorcio a pesar de tener una baja tasa de respuesta desfavorable, tiene una tasa de reclamos por encima del promedio, ubicándose en el cuadrante inferior derecho del gráfico..
- Banco Internacional tiene la tasa de reclamos más alta y además, una de las más altas tasas de respuesta desfavorable al consumidor, ubicándose en el cuadrante superior derecho del gráfico.



ENTIDAD BANCARIA	Tasa Reclamo	Tasa Respuesta Desfavorable	Indicador
BICE	1,04	0,00%	0,00
ITAÚ CORPBANCA (*)	6,03	26,90%	1,62
SECURITY	6,36	44,70%	2,84
DE CHILE	6,78	36,70%	2,49
ESTADO	6,94	36,60%	2,54
CONSORCIO	8,85	11,80%	1,04
SCOTIABANK	8,94	38,10%	3,41
SANTANDER	9,73	47,30%	4,60
FALABELLA	9,80	37,60%	3,69
BCI	9,98	34,50%	3,44
BBVA	12,79	20,80%	2,66
RIPLEY	13,13	29,30%	3,85
INTERNACIONAL	15,01	42,90%	6,44

Nota: La **tasa promedio de reclamos** (8,25) está calculada en base al N° total de reclamos contra los bancos, asociados a productos de deuda, dividido por el número total de deudores.

La **tasa promedio de respuesta desfavorable** (36,9) se obtiene al dividir el N° total de respuestas desfavorables por el N° total de respuestas proveedor acoge, no acoge y no responde, asociados a productos de deuda.

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL