



Ranking del Mercado Financiero

Sub-mercado
Cajas de Compensación

Primer semestre 2016



TODOS
POR
CHILE



Mercado Financiero reclamados

	1er semestre 2015	1er semestre 2016
• Bancos	43%	40% ↓
• Tarjeta de Créditos relacionadas al retail	41%	46% ↑
• Cajas de compensación	7%	6% ↓
• Empresas de cobranza	3%	3%
• Cooperativas de ahorro y crédito	3%	2% ↓
• Empresas Crédito automotor	2%	2%
• Otros submercados	1%	1%

Sub Mercado de Cajas de Compensación



Gabriela Mistral



Los Andes



18 de
septiembre



La Araucana



Los Héroes



Total 5.572.647
trabajadores afiliados a
cajas de compensación

Total 1.462.211
pensionados afiliados

Entre los servicios financieros que ofrecen las Cajas de Compensación están los créditos sociales e hipotecarios. Entre enero y septiembre de 2016, las Cajas entregaron 1.518.987 créditos de consumo o el equivalente en dinero a \$905.160.346.000 y 80 créditos hipotecarios equivalentes a \$2.126.108.000 (SUSESOS).

* Solo presenta volumen de reclamos el primer semestre de 2015.

PRODUCTOS

- **Créditos de consumo**
- **Otros seguros no de vida**
- **Créditos hipotecarios**
- **Crédito educacional Corfo**
- **Crédito educacional aval del Estado**
- **Otros productos**

RECLAMOS
1er semestre
2015

RECLAMOS
1er semestre
2016

1.558

1.065

108

55

16

5

9

4

5

7

173

218

TOTAL

1.869

1.354

No se consideraran los reclamos contra las Cajas de Compensación relacionados a los siguientes productos no financieros: Afiliación/Desafiliación, Beneficios, Licencias Medicas y Turismo.

Principales motivos de reclamos

Los consumidores de productos y/o servicios relacionados con Cajas de Compensación tienen distintas motivaciones para reclamar, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales causas de reclamos por Caja de Compensación son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN, 1ER SEMESTRE 2016	LOS ANDES	LA ARAUCANA	LOS HÉROES	18 DE SEPTIEMBRE	GABRIELA MISTRAL	TOTAL
No reversa cargos mal efectuados	8,6%	5,8%	3,0%	1,0%	0,8%	19,2%
No reconoce deuda	4,1%	2,5%	0,7%	1,2%	0,9%	9,3%
Duplicidad de cobros	3,0%	3,0%	1,8%	0,2%	0,5%	8,6%
Cobro excesivo tasa de interés	0,5%	1,1%	3,1%	0,2%	0,1%	5,0%
Cobros por productos o servicios no contratados	1,8%	1,3%	1,3%	0,3%	0,1%	4,7%
Cobro de comisiones excesivos	1,1%	0,6%	1,8%	0,4%	0,4%	4,4%
Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio	2,6%	0,1%	0,4%	0,0%	0,6%	3,8%
Negativa a pagar siniestro asegurado	2,4%	0,8%	0,1%	0,2%	0,0%	3,5%
Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral	1,8%	0,7%	0,4%	0,1%	0,1%	3,2%
Cobro de deuda excesiva	1,4%	0,4%	0,8%	0,1%	0,1%	2,9%
Otras causas	14,0%	8,6%	8,1%	3,2%	1,6%	35,5%

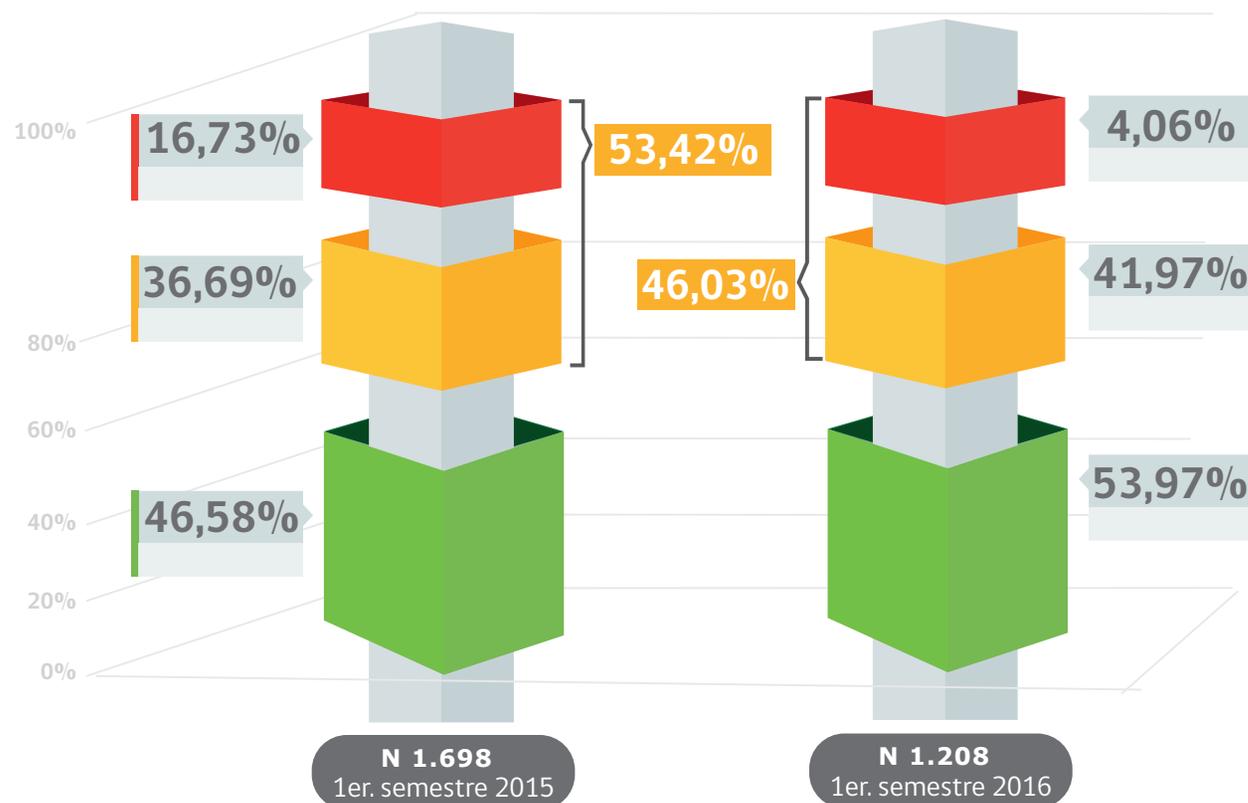
Cómo responden a los reclamos las Cajas de Compensación

Respuesta a reclamos financieros en Cajas de Compensación (productos financieros de deuda)

■ Proveedor acoge
 ■ Proveedor no acoge
 ■ Proveedor no responde

Disminución de la respuesta «proveedor no responde» de un 16,73%, el primer semestre de 2015, a un 4,06%, el segundo semestre de 2015.

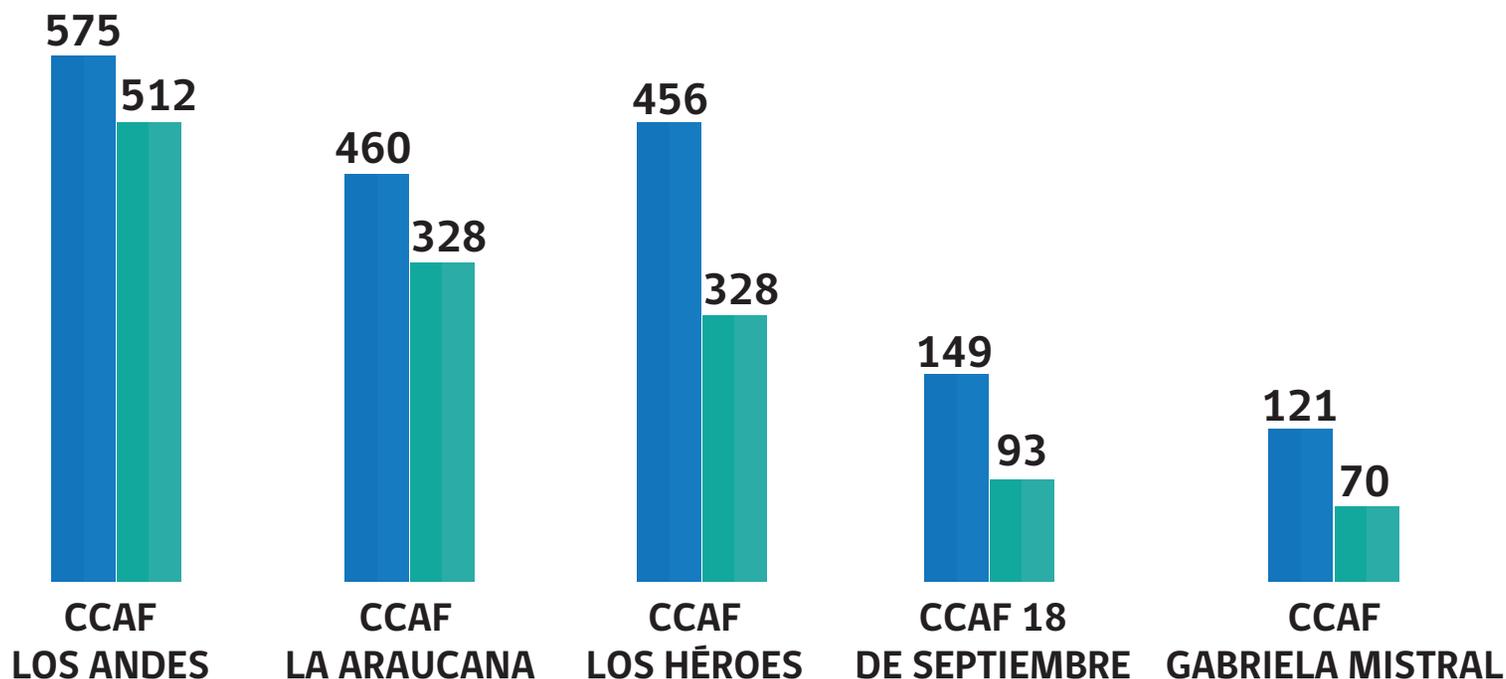
Respuestas «proveedor acoge» aumentaron desde un 46,58% el primer semestre de 2015, a un 53,97% el primer semestre de 2016.



Reclamos por cada caja de compensación

(reclamos asociados a productos de deuda)

■ 1er semestre 2015 ■ 1er semestre 2016



Comparación 1er semestre 2015 y 2016

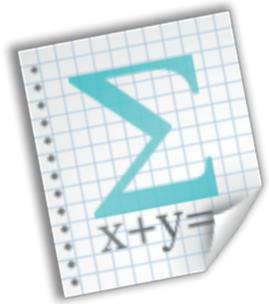
Mayor cantidad de reclamos:

Los Andes, La Araucana y Los Héroes.

Todas las Cajas bajaron su volumen de reclamos. La mayor disminución porcentual se pudo observar en CCAF Gabriela Mistral con un 42%.

Metodología Ranking

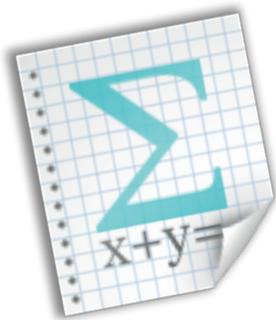
Tasa de reclamo (TR) X Tasa Respuesta Desfavorable (TDR)



$$TR_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos asociados a productos de deuda realizados contra las Cajas de Compensación período } m}{\text{N}^\circ \text{ de deudores por cada Caja de Compensación } n} \right] \times 10.000$$

m: Primer semestre 2016/2015

n: Afiliados y no afiliados con deudas vigentes a junio 2016/2015



$$TDR_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de Caja de Compensación clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos de Caja de Compensación } m} \right] \times 10.000$$

m: Primer semestre 2016/2015

Tasa Reclamos (TR) Cajas de Compensación

1er semestre 2016 comparado con 2015

Caja de Compensación

- Caja de compensación Los Andes
- Caja de compensación La Araucana
- Caja de compensación 18 de Septiembre
- Caja de compensación Gabriela Mistral
- Caja de compensación Los Héroes

	Primer semestre 2015	Primer semestre 2016	Variación
• Caja de compensación Los Andes	5,37	4,64	-13,7%
• Caja de compensación La Araucana	8,26	4,88	-40,9%
• Caja de compensación 18 de Septiembre	7,53	5,03	-33,3%
• Caja de compensación Gabriela Mistral	8,82	5,43	-38,4%
• Caja de compensación Los Héroes	10,41	7,38	-29,1%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- La mayor tasa de reclamos la obtuvo caja Los Héroes con 10,41 y 7,38 respectivamente.
- Todas las cajas de compensación disminuyeron su tasa de reclamos.
- La mayor disminución en la tasa de reclamos se produjo en la caja La Araucana con un 40,9%.

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) Cajas de Compensación

1er semestre 2016

Caja de Compensación	Tasa respuesta "DESFAVORABLE"
• Gabriela Mistral	29,70%
• 18 de Septiembre	37,93%
• Los Andes	38,28%
• Los Héroes	51,74%
• La Araucana	59,86%

Las tasas de respuestas desfavorables más altas la obtuvieron las Cajas de Compensación La Araucana (59,86%) y Los Héroes (51,74%).

La menor tasa de respuesta desfavorable fue Gabriela Mistral.

RANKING DE RECLAMOS EN CAJAS DE COMPENSACIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2016

TR X TRD

De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 10.000 afiliados y no afiliados con deudas vigentes.

Finalmente el resultado de este indicador se ordena de menor a mayor.

Posición	Caja de compensación
1	GABRIELA MISTRAL
2	LOS ANDES
3	18 DE SEPTIEMBRE
4	LA ARAUCANA
5	LOS HÉROES



CONCLUSIONES

Las Cajas de Compensación concentraron el 6% de los reclamos del mercado financiero. Disminuyeron 27,6% respecto al 2015.

Un 46% de los reclamos asociados a productos de deuda en Cajas de Compensación no son respondidos favorablemente.

Los principales motivos de reclamos: No reversar cargos mal efectuados (19,2%), no reconoce deuda (9,3%) y duplicidad de cobros (8,6%).

Se observa una disminución en la mayoría de los motivos legales de los reclamos, a excepción de **“Cobranza extrajudicial no corresponde”**, el cual registra un **aumento de un 35%**. Este aumento se produce en cada una de las cajas, destacando **La Araucana** con un aumento del 61% y **Los Andes** con un 40%. **El Sernac ofició a estas cajas solicitando antecedentes para investigar el origen de esta alza y evaluar acciones.**

CONCLUSIONES

Las **tasas de reclamos** (TR) más **bajas** las obtuvieron las cajas de compensación **Los Andes** (4,64) y **La Araucana** (4,88). En cambio, la tasa más **alta** se observó en **Los Héroes** (7,38).

En cuanto a la tasa de **respuesta desfavorable** (TRD), la tasa más **baja** fue obtenida por la Caja **Gabriela Mistral** (29,70%), mientras, la más **alta** se observó en **La Araucana** (59,86%).

El comportamiento de respuesta a los reclamos de las Cajas de Compensación lo lideró Gabriela Mistral, pues disminuyó la respuesta desfavorable (proveedor no acoge y proveedor no responde) de un 80,51% a un 29,70% del 1er semestre 2015 al mismo período 2016.

Los Héroes está en la parte baja del Ranking, ya que tiene una tasa de reclamos (TR) y una tasa respuesta desfavorable (TRD) por sobre el promedio del submercado.



Pagos en exceso Cajas de Compensación de Asignación Familiar

Superintendencia de Seguridad Social

www.suseso.cl



Pagos en exceso Saldos a favor en MM\$ (octubre 2016)

Cajas de Compensación de Asignación Familiar					
De Los Andes	La Araucana	Los Héroes	18 de octubre	Gabriela Mistral	Sistema C.C.A.F.
1.130	1.059	513	484	226	3.411

Distribución por tramo de monto (en pesos)

Tramo de Montos	Número de Acreedores	Porcentaje s/total
Menor a \$10.000	32.759	32,67%
Entre \$10.000 y \$30.000	35.205	35,11%
Entre \$30.000 y \$50.000	14.571	14,53%
Entre \$50.000 y \$100.000	11.593	11,56%
Entre \$100.000 y \$500.000	5.943	5,93%
Entre \$500.000 y \$1.000.000	147	0,15%
Más de \$1.000.000	58	0,06%
Total acreedores	100.276	100,00%

Pagos en exceso

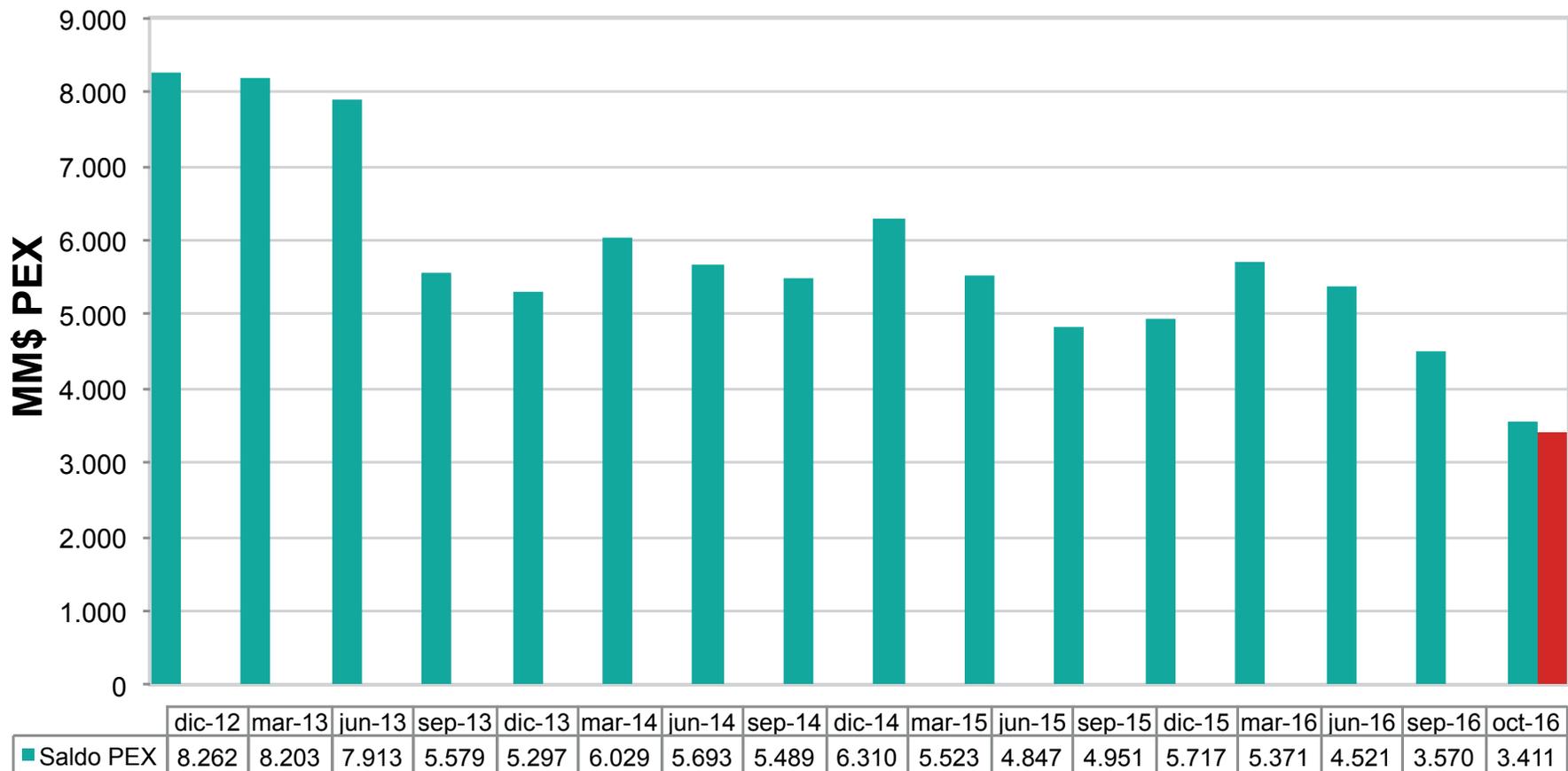
Distribución regional* (octubre 2016)

Región	Casos	PEX
Antofagasta	1.765	\$ 76.758.661
Araucanía	2.069	\$ 47.135.136
Arica y Parinacota	610	\$ 19.996.679
Atacama	689	\$ 27.136.683
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	251	\$ 7.754.981
Biobío	4.945	\$ 152.057.267
Coquimbo	1.648	\$ 56.598.952
Libertador General Bernardo O'Higgins	2.643	\$ 92.231.639
Los Lagos	2.248	\$ 55.163.546
Los Ríos	1.150	\$ 27.946.923
Magallanes	459	\$ 16.495.938
Maule	2.518	\$ 68.908.819
Santiago	74.124	\$ 2.549.743.322
Tarapacá	861	\$ 32.126.078
Valparaíso	5.623	\$ 181.069.121
Total general	101.603	\$ 3.411.123.745

* La diferencia de registros totales con la lámina anterior se debe a que en la presente lámina se cuentan las operaciones de pagos en exceso por región, mientras que en la lámina anterior se cuenta la distribución por acreedor (RUT único).

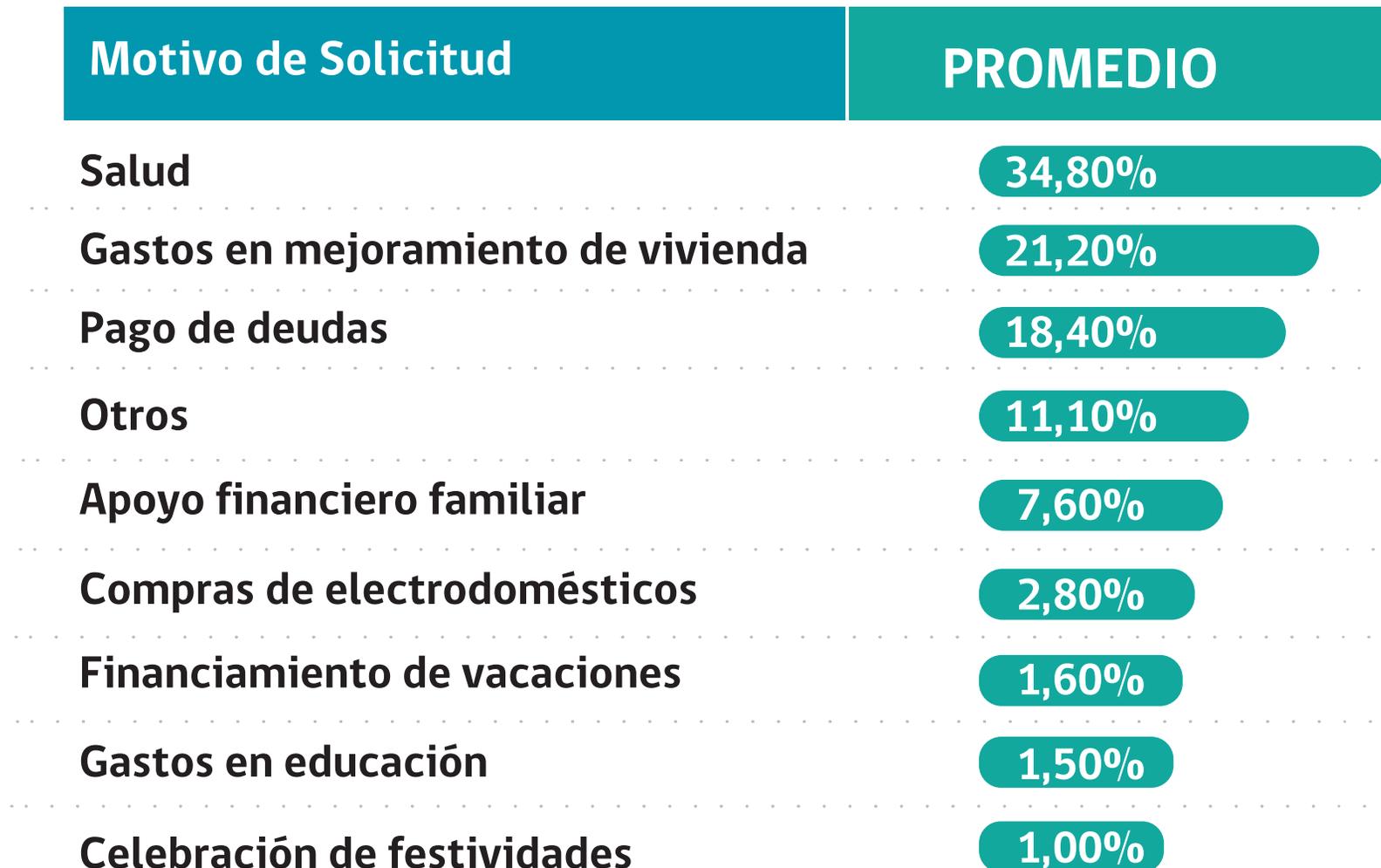
Pagos en exceso saldos sistema C.C.A.F. (MM\$)

Evolución de saldos pagos en exceso sistema C.C.A.F.



En marzo de 2016 se implementó en todas las C.C.A.F. la Circular N° 3.175, incorporando nuevas instrucciones relativas los procedimientos de pagos y cobros en exceso de crédito social. A diferencia de los periodos anteriores, el saldo no incorpora montos por concepto de "cobros en exceso", y no han sido deducidos saldos por concepto de prescripción.

Causas del endeudamiento informadas por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar



Perfeccionamiento de la normativa de crédito social

Circular N° 2.824, de 2012

- Regula límites de descuento máximo
- Forma de otorgar el crédito a los pensionados.
- Disminución del monto de la pensión líquida.
- Tasas de interés cobradas a pensionados.
- Información, educación y publicidad responsable.

Circular N° 2.658, de 2010

- Seguro de desgravamen

Circulares N°s 3.093 y 3.105, ambas de 2015

- Flexibiliza condiciones para que CCAF puedan otorgar soluciones al endeudamiento de pensionados en graves condiciones socioeconómicas y de salud

Circular N° 3.175, vigencia enero 2016

- Incorporó medidas tanto en la mitigación en la generación pagos en exceso como en su devolución
- La obligación de informar al afiliado que concurra a pagar por ventanilla una cuota de su crédito si es que está se envió a cobro o no, de manera de evitar un doble pago.

Pagos en exceso

Medidas adoptadas

- Circular N° 3.175, de 26 de noviembre de 2015: incorporó medidas tanto en la mitigación en la generación pagos en exceso como en su devolución, entre ellas:
- La obligación de informar al afiliado que concurra a pagar por ventanilla una cuota de su crédito si es que está se envió a cobro o no, de manera de evitar un doble pago.
- Un mandato al momento del otorgamiento en el cual se establezca el mecanismo de devolución que el afiliado prefiera en caso de la existencia de pagos en exceso.
- Devolución automática, mediante mecanismo al que se refiere el punto anterior, en caso de no ser cobrado el pagos en exceso después de 3 días desde la recepción de la correspondiente carta certificada que le envíe la Caja de Compensación.

Pagos en exceso

Medidas adoptadas

- Definición de un mecanismo para la entrega de los montos de pagos en exceso correspondientes al heredero de un afiliado que fallece.
- Agilización del proceso de devolución, siendo de manera inmediata una vez que se solicita el cobro de los dineros de pagos en exceso.
- Se establecen intereses en los casos donde no se lleven a cabo las gestiones de devolución inmediatamente.
- La obligación de mantener disponible el 100% de los montos de pagos en exceso que registra cada Caja de Compensación.

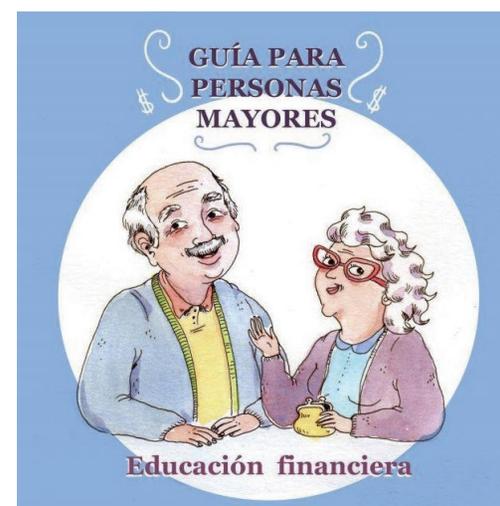
Límites de descuento máximo

Circular N°2.824, de junio de 2012, que fija límites de endeudamiento diferenciados por tramo de ingreso

Tramo de ingreso líquido	Ingreso máximo del tramo (en pesos)	Límite
Igual o inferior a PBS	=< 93.543	5%
Entre PBS y monto igual o inferior a Ingreso Mínimo para Fines No Remuneracionales (IMFNR)	=< 166.103	15%
Entre IMFNR e igual o Inferior al ingreso mínimo (IM)	=< 257.500	20%
Sobre ingreso mínimo	> 257.500	25%
En casos excepcionales, con ingreso líquido superior al IM y con la debida autorización del afiliado	> 257.500	30%
Límite para créditos sociales, más hipotecarios y/o microempresarios para pensionados con ingresos superior al IM	-	40%
Límite para créditos sociales más hipotecarios y/o microempresarios para trabajadores con ingreso superior al IM	-	50%
Otro límite de endeudamiento	-	8 veces ingreso líquido
Plazo máximo para otorgamiento de créditos sociales de consumo de acuerdo al Decreto 7, de 2012, que modifica el D.S. 91.	-	5 años

Acciones del SERNAC para vigilancia y protección en el mercado financiero

- Campaña “Que no te cuenteen” - Prevención del fraude financiero.
- Educación financiera con foco en personas mayores.
- Vigilancia en el mercado a través de ranking de banca y retail financiero.
- Trabajo en terreno de información a los consumidores de sus derechos y entrega de recomendaciones.
- Mesa de trabajo con la Suseso:
Reprogramación de deudas pensión básica solidaria.





Gracias

