



Ranking Mercado Financiero

Sub- Mercado Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

Primer semestre 2017 / Primer semestre 2018

Diciembre 2018

Ranking Financiero: Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

Justificación

Generar cambios de conducta de las entidades financieras que favorezcan una mayor competencia entre las empresas y una mejor atención para sus clientes.

Objetivos

- ✓ Identificar el volumen de reclamos ingresados en contra de la industria, los sub-mercados financieros, y particularmente las Tarjetas de Créditos Relacionadas al Retail.
- ✓ Describir el comportamiento (respuesta) de las Tarjetas de Créditos Relacionadas al Retail ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar las causales más frecuentes de reclamos de los consumidores contra las tarjetas de créditos del retail.
- ✓ Ranquear (posicionar) a las Tarjetas de Créditos Relacionadas al Retail en función de los reclamos de los consumidores.

METODOLOGÍA

Tasa de reclamos (TR)

Es la cantidad de reclamos que presenta una tarjeta de crédito por cada 10.000 tarjetas con saldo. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una tarjeta de crédito por su número de tarjetas con saldo, multiplicado por 10.000.

$$TR_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de tarjetas de crédito relacionadas al retail } m}{\text{Stock de tarjetas de crédito con saldo asociadas al retail período } n} \right] * 10.000$$

m= 1er semestre 2018 y 1er semestre 2017.

n= Junio 2018 y Junio 2017.

Nota: Para el presente ranking se consideraron solamente tarjetas de crédito relacionadas al retail con 23 o más reclamos

Tasa de respuesta desfavorable (TRD)

Se calcula dividiendo el número de reclamos clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde», en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos, (clasificados como proveedor «acoge», «no acoge» o «no responde») asociados a una tarjeta de crédito relacionada a un retail, todo ello multiplicado por 100.

$$TASA_m = \left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de tarjetas relacionadas al retail clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos de tarjetas relacionadas al retail } m} \right] * 100$$

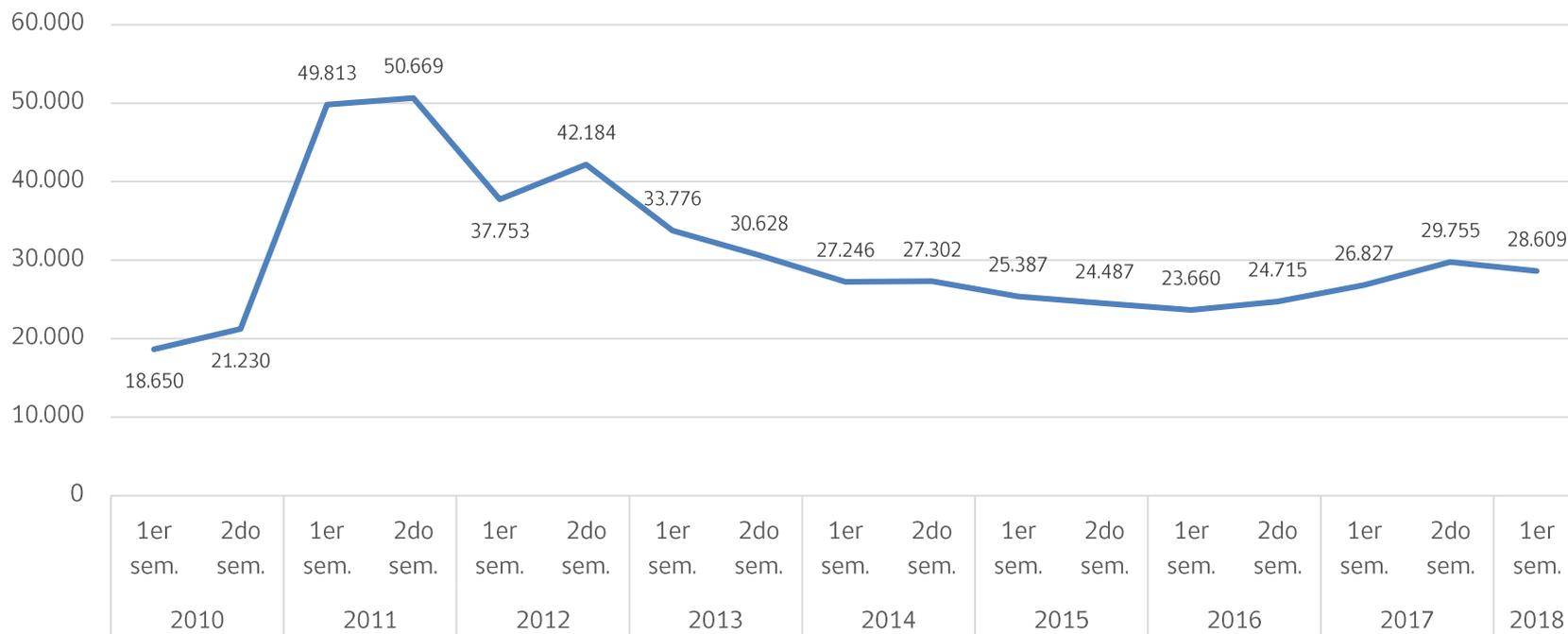
m= 1er semestre 2018 y 1er semestre 2017.

PRINCIPALES RESULTADOS



Mercado Financiero

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS

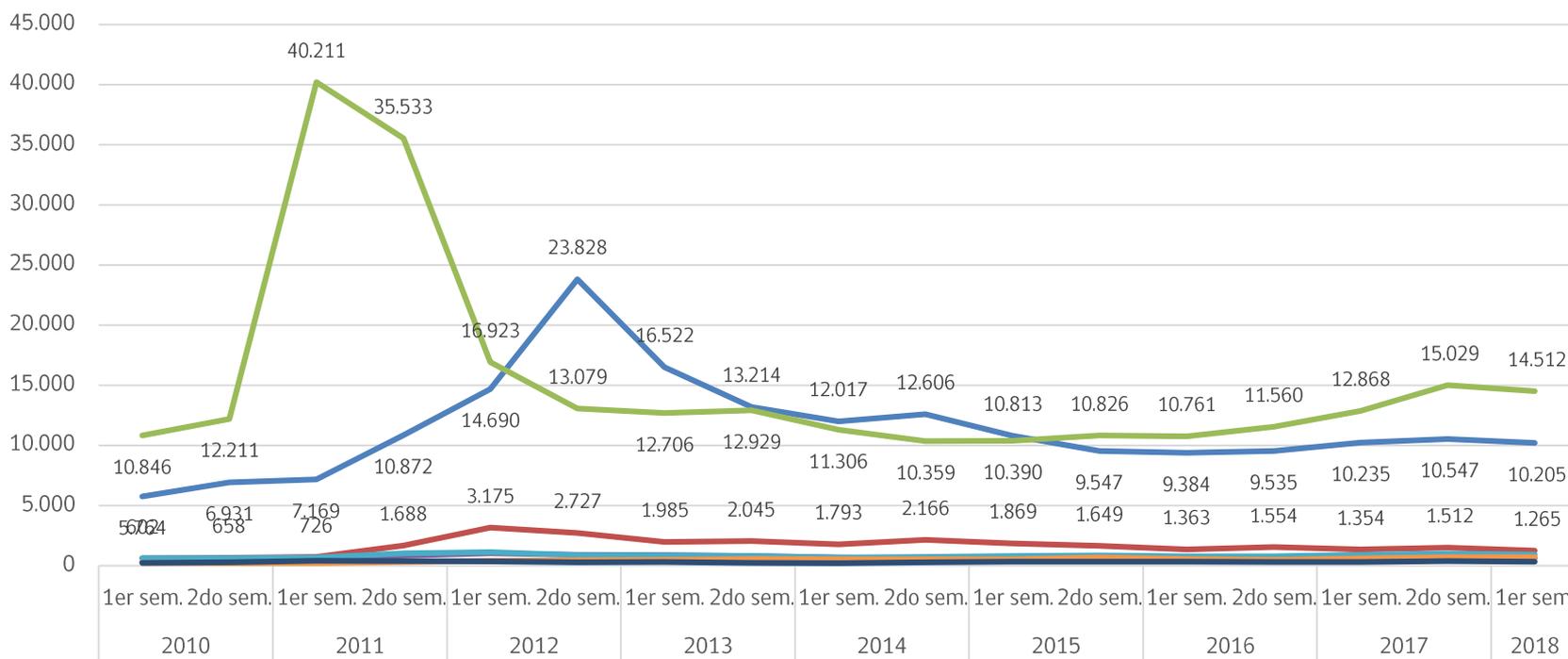


El peak de reclamos en el mercado financiero ocurre en el segundo semestre del año 2011, en donde se registran **50.669** reclamos. En los años siguientes, el número de reclamos tiende a bajar, llegando a **23.660** durante el primer semestre del año 2016. Esta tendencia a la baja se interrumpe a partir del segundo semestre del mismo año.

Finalmente, existe una disminución en el número de reclamos al observar el segundo semestre de 2017 y el primero de 2018, pasando de **29.755** a **28.609** reclamos.

SUB MERCADOS FINANCIEROS EVOLUCIÓN DE RECLAMOS

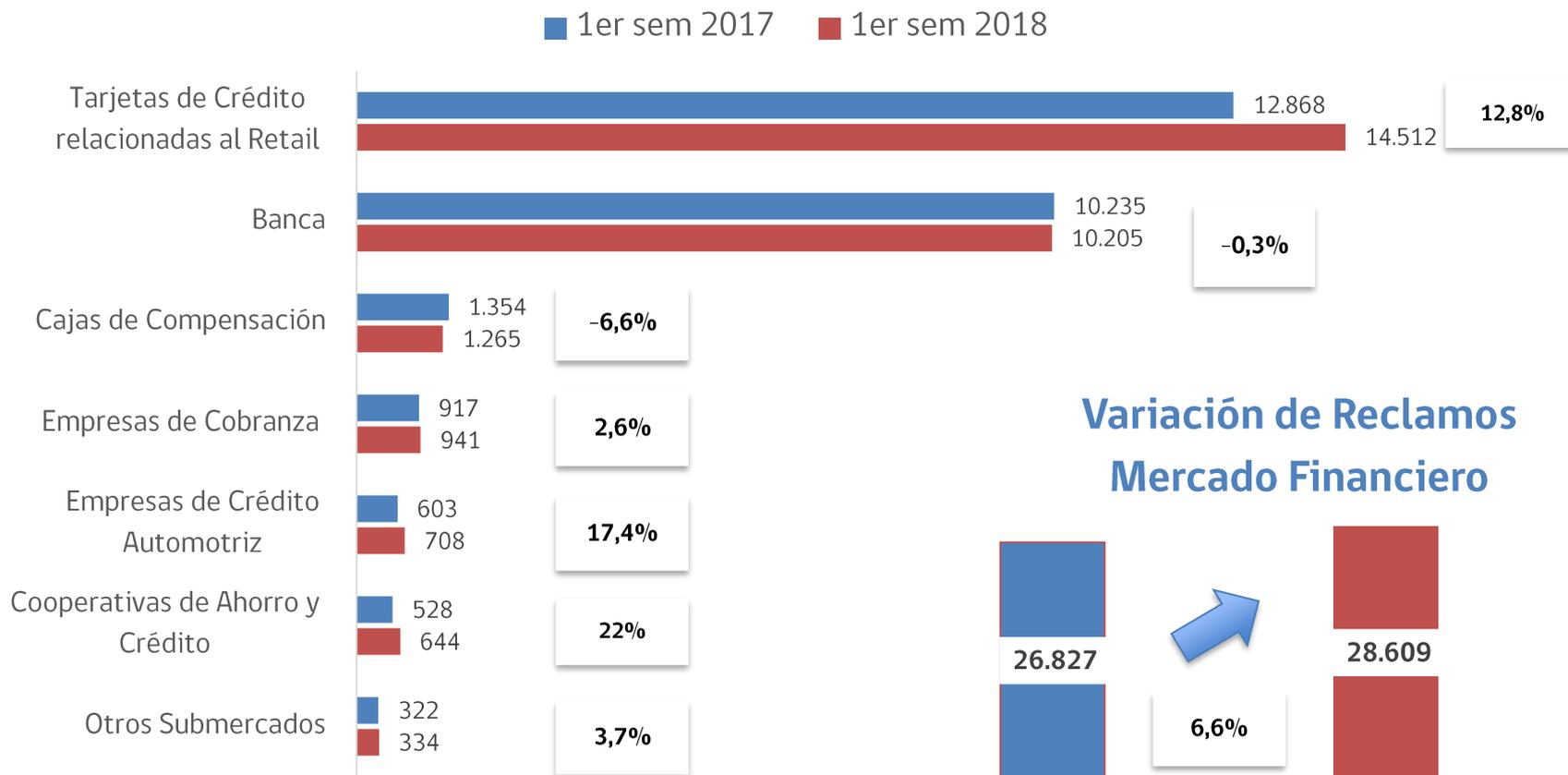
- Banca
- Tarjetas de Crédito relacionadas al Retail
- Empresas de Cobranza
- Cajas de Compensación
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Empresas de Crédito Automotriz



Peak reclamos Tarjetas de crédito relacionadas al retail: 40.211 el 1º semestre de 2011 (Hito: caso La Polar).

Peak reclamos Banca: 23.828 el 2º semestre de 2012 (Hitos: Error envío cartolas en Banco de Chile, falla sistema de pago en Banco Santander y clonación masiva en tarjetas de crédito bancarias).

VARIACIÓN DE RECLAMOS POR SUB MERCADOS FINANCIEROS



La Banca y las Cajas de Compensación fueron los únicos sub-mercados financieros con una disminución en el número de reclamos al comparar el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018. El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las "Tarjetas de Crédito relacionadas al Retail", con un aumento de 1.644 reclamos al comparar ambos semestres.

Sub Mercados Financieros + reclamados

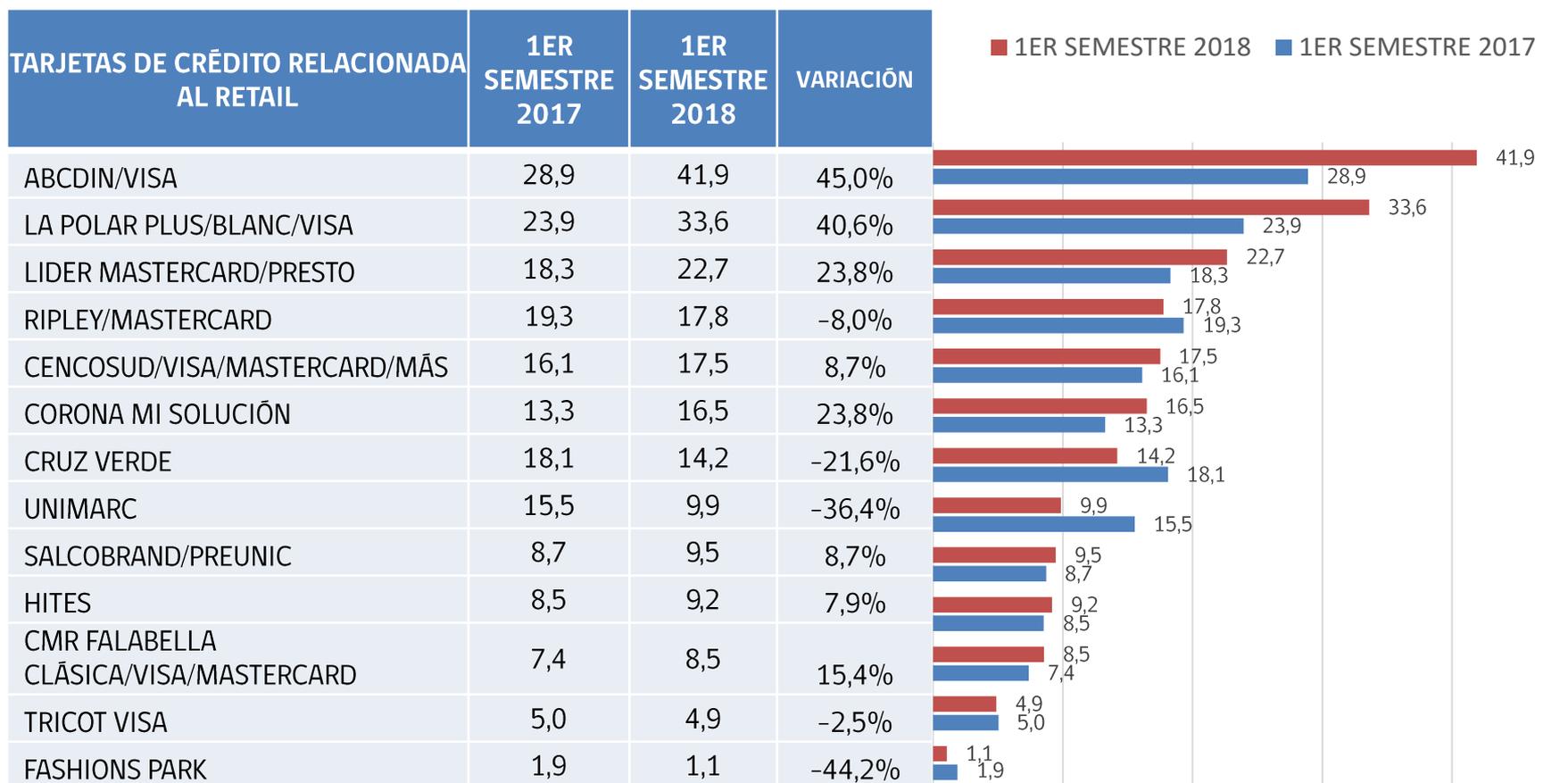
Submercado Financiero	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018	Variación (puntos porcentuales)
Tarjeta de Crédito Relacionadas al Retail	47,97%	50,73%	 2,76
Banca	38,15%	35,67%	 -2,48
Cajas de Compensación	5,05%	4,42%	 -0,63
Empresas de Cobranza	3,42%	3,29%	 -0,13
Empresas de Crédito Automotriz	2,25%	2,47%	 0,23
Cooperativas de Ahorro y Crédito	1,97%	2,25%	 0,28
Otros Submercados	1,20%	1,17%	 -0,03
Total	100%	100%	-----

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS	N° RECLAMOS			% RECLAMOS		
	1er semestre 2017	1er semestre 2018	VARIACION (porcentual)	1er semestre 2017	1er semestre 2018	VARIACIÓN (puntos porcentuales)
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	2.303	2.584	12,28%	17,90%	17,81%	-0,09
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	2.257	1.848	-18,12%	17,54%	12,73%	-4,81
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	1.077	1.614	49,86%	8,37%	11,12%	2,75
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION/CLONACION	1.135	1.304	14,89%	8,82%	8,99%	0,17
DUPLICIDAD DE COBROS/COMISIONES E INTERES EN EXCESO	920	995	8,15%	7,15%	6,86%	-0,29
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	677	721	6,50%	5,26%	4,97%	-0,29
REPACTACION SIN CONSENTIMIENTO/NO RESPETAR CONDICIONES/NO RECONOCE TRANSACCION	504	669	32,74%	3,92%	4,61%	0,69
PUBLICADO EN DICOM	424	457	7,78%	3,29%	3,15%	-0,54
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	267	455	70,41%	2,07%	3,14%	1,07
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES/COMISIONES/CARGOS EXTRAS UNILATERAL	436	453	3,90%	3,39%	3,12%	-0,27
NO INFORMA MONTO TOTAL A PAGAR/ DETALLE PREPAGO/COSTO TOTAL	369	382	3,52%	2,87%	2,63%	-0,24
NO INFORMA LAS CONDICIONES CREDITO/NO ENTREGA RESPALDO OPERACIÓN/NO INFORMA DESGLOSE GASTOS ADICIONALES	344	354	2,91%	2,67%	2,44%	-0,23
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	156	250	60,26%	1,21%	1,72%	0,51
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	186	222	19,35%	1,45%	1,53%	0,08
NEGATIVA O RETARDO EN HACER EFECTIVA RENUNCIA A SEGURO	141	178	26,24%	1,10%	1,23%	0,1
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	170	168	-1,18%	1,32%	1,16%	-0,16
VENTAS ATADAS/CONDICIONA CONTRATACION DE SEGUROS	121	175	44,63%	0,94%	1,21%	0,27
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	118	121	2,54%	0,92%	0,83%	-0,09
OTRAS CAUSAS	1.263	1.562	23,67%	9,82%	10,76%	0,97

La categoría "otras causas" agrupan motivos de reclamos tales como: modificación y término de contrato unilateral, no devolución de pagaré, negativa injustificada a otorgar créditos, falta de respaldo de operación, etc.

TASA DE RECLAMOS (TR) TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL



- La tasas de reclamos más altas el 1er semestre de 2018 las obtuvieron la tarjetas ABCDIN y La Polar 41,9 y 33,6 respectivamente, manteniendo la misma tendencia del 1er semestre 2017.
- Ocho tarjetas aumentaron su tasa de reclamos.
- La mayor disminución en la tasa de reclamos corresponde a Fashions Park

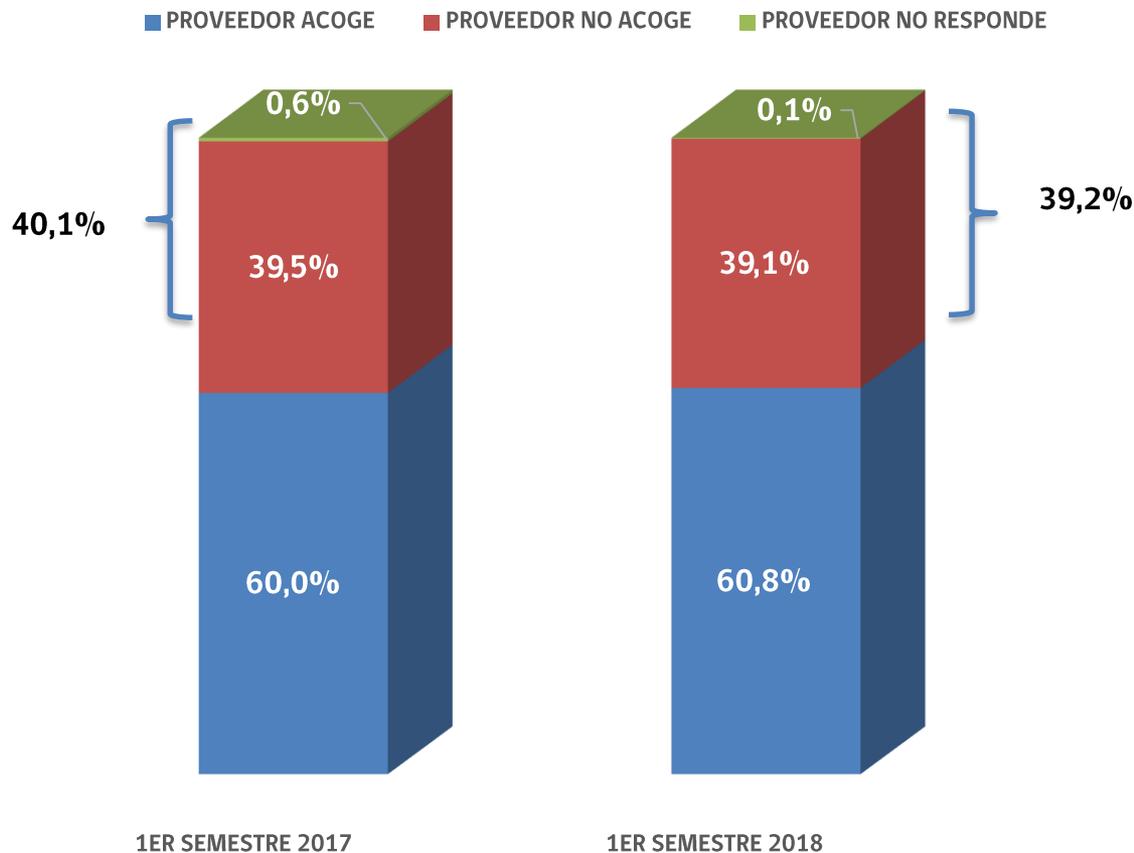
TASA DE RECLAMOS (TR) TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL

TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADA AL RETAIL	Nº de reclamos contra tarjetas del retail			Nº tarjetas con saldo			Tasa de Reclamos (TR)		
	1er semestre 2017	1er semestre 2018	Variación	JUNIO 2017	JUNIO 2018	Variación	1er semestre 2017	1er semestre 2018	Variación
ABCDIN/VISA	1.538	1.969	28,0%	532.127	469.956	-11,7%	28,9	41,9	45,0%
LA POLAR PLUS/BLANC/VISA	1.016	1.451	42,8%	424.664	431.811	1,7%	23,9	33,6	40,5%
LIDER MASTERCARD/PRESTO	1.569	1.867	19,0%	858.273	823.994	-4,0%	18,3	22,7	23,9%
RIPLEY/MASTERCARD	2.151	2.060	-4,2%	1.113.654	1.159.595	4,1%	19,3	17,8	-8,0%
CENCOSUD/VISA/MASTERCARD/MÁS	2.810	2.764	-1,6%	1.755.143	1.587.765	-9,5%	16,0	17,4	8,7%
CORONA MI SOLUCIÓN	366	482	31,7%	276.189	292.766	6,0%	13,3	16,5	24,2%
CRUZ VERDE	277	285	2,9%	152.945	200.797	31,3%	18,1	14,2	-21,6%
UNIMARC	40	70	75,0%	25.739	71.014	175,9%	15,5	9,9	-36,6%
SALCOBRAND/PREUNIC	309	321	3,9%	354.613	339.384	-4,3%	8,7	9,5	8,5%
HITES	418	465	11,2%	489.997	507.026	3,5%	8,5	9,2	7,5%
CMR FALABELLA CLÁSICA/VISA/MASTERCARD	2.083	2.474	18,8%	2.829.754	2.895.839	2,3%	7,4	8,5	16,1%
TRICOT VISA	220	234	6,4%	437.174	480.125	9,8%	5,0	4,9	-3,2%
FASHIONS PARK	31	23	-25,8%	164.299	216.843	32,0%	1,9	1,1	-43,8%

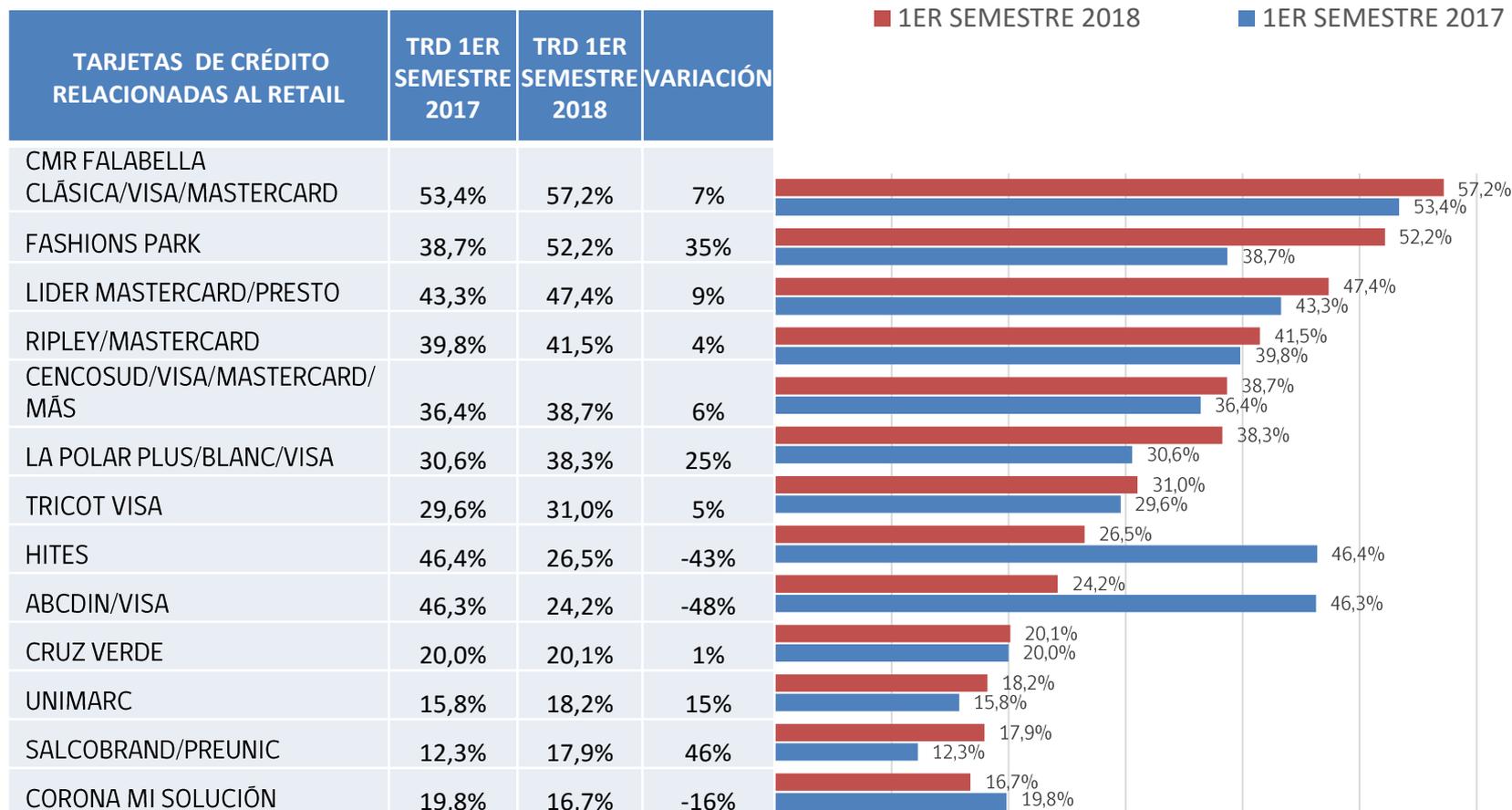
RESPUESTA A RECLAMOS FINANCIEROS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL

La tasa de respuesta desfavorable (Proveedor no responde + proveedor no acoge) en las **Tarjetas del Retail**, para el primer semestre de 2018 fue de **39,2%**. Esta tasa, disminuyó en un 0,9 puntos porcentuales con respecto del primer semestre 2017.

La tasa de respuesta favorable (proveedor acoge) en las **Tarjetas del retail**, para el primer semestre 2018 fue de **60,8%**. Esta tasa, aumentó en 0,8 puntos porcentuales con respecto del primer semestre 2017.



TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD) EN TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL



- Las tasas de respuesta desfavorables más altas se registraron en las tarjetas CMR Falabella Clásica/Visa/Mastercard (57,2%) y Fashions Park (52,2%).
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas, se observaron en las tarjetas: Corona Mi solución (16,7%) y Salcobrand/Preunic (17,9%)
- Las mayores bajas en la tasa de respuesta desfavorable se observaron en las tarjetas: Hites y ABCDIN/VISA

RANKING DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL

PRIMER SEMESTRE DE 2018

TR X TRD

Indicador que refleja el número de reclamos no acogidos y no respondidos por cada 10.000 tarjetas con saldo



CONCLUSIONES

Mercado Financiero (primer semestre 2018)

- El primer semestre del 2018, **el SERNAC recibió 28.609** reclamos contra proveedores del **mercado financiero**. Con respecto al primer semestre de 2017, los reclamos aumentaron un 6,6%.
- Los sub mercados Banca (35,7%) y Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail (50,7%), concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.

Sub-Mercado Tarjetas de Crédito Relacionadas al Retail

- El mayor incremento en el número de reclamos se observó en el sub-mercado de las “Tarjetas de Crédito relacionadas al Retail”, con un aumento del 12,8% al comparar ambos semestres.
- Los 3 principales motivos de reclamos para el 1er semestre del 2018 fueron:
 - “Cobranza extrajudicial no corresponde” 17,8%
 - “No reversa cargos mal efectuados” 12,7%
 - “Cobro de seguros no contratados” 11,1%
- En la causal “**Cobranza Extrajudicial no corresponde**”, CMR Falabella es el proveedor con mayor número de reclamos para este semestre y a su vez, registró la mayor alza de reclamos con 174, lo que representó un incremento de 59%, en cuanto a variación respecto al 1er semestre 2017, también destaca ABCDIN con 33 reclamos, lo que significó un aumento de un 12%.

CONCLUSIONES

- En el motivo **“No Reversa Cargos Mal Efectuados”**, si bien está entre los motivos más reclamados, este ítem bajó porcentualmente en un 18,1%, respecto del primer semestre 2017. Es Cencosud quien tiene la mayor cantidad de reclamos para el semestre, no obstante, también muestra la mayor baja con 180 reclamos fue CENCOSUD, lo que representa un -28%, le sigue RIPLEY con 81 reclamos menos (-27%).
- En el motivo **“Cobro de Seguros no Contratados”**, el proveedor con mayor cantidad de reclamos para el 1er semestre del 2018 es es ABCDIN, mientras que las tarjetas que registraron un mayor aumento en número de reclamos fueron: Hites con 102 (alza 119%), La Polar con 100 reclamos (alza 81%) y ABCDIN con 97 reclamos (alza 29%).
- En la causal **“Incumplimiento respuesta del Proveedor”**, si bien no está entre los ítems más reclamados, sí aparece con el porcentaje más alto de variación respecto del primer semestre 2017 (alza de 70,4%), las tarjetas que muestran la mayor cantidad de reclamos por este concepto son CENCOSUD y ABCDIN, mientras que las mayores alzas se encontraron en: ABCDIN con 60 reclamos (alza de 231%), CMR Falabella con 44 reclamos (alza de 138%) y Líder con 24 reclamos (alza de 67%).

CONCLUSIONES

La tasa de Reclamos (TR) en las tarjetas de crédito relacionadas al retail (al comparar primer semestre 2017 versus primer semestre 2018)

- La tasas de reclamos más altas el 1er semestre de 2018 las obtuvieron la tarjetas ABCDIN y La Polar, 41,9 y 33,6 respectivamente, manteniendo la misma tendencia (ubicación) del 1er semestre 2017.
- Ocho tarjetas aumentaron su tasa de reclamos: ABCDIN, LA POLAR, LIDER, CENCOSUD, CORONA, SALCOBRAND, HITES Y CMR FALABELLA.
- Los mayores aumentos en la tasa de reclamos corresponden a ABCDIN y La Polar respectivamente
- La mayor disminución en la tasa de reclamos corresponde a Fashions Park.

CONCLUSIONES

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en las tarjetas de crédito relacionadas al retail (al comparar el primer semestre 2017 versus el primer semestre 2018)

- La tasa de respuesta favorable (proveedor acoge) en las tarjetas relacionadas al retail, para el primer semestre 2018 fue de 60,8%. Esta tasa, aumentó en 0,8 puntos porcentuales con respecto del primer semestre 2017.
- La Tasa de Respuesta Desfavorable, fue de un 39,2%. En el primer semestre del 2018, lo que muestra una disminución respecto al mismo período del año 2017 que fue de 40,1%.
- Las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en las tarjetas CMR Falabella Clásica/Visa/Mastercard (57,2%) y Fashions Park (52,2%).
- Las tasas de respuesta desfavorable más bajas, se observaron en las tarjetas: Corona Mi solución (16,7%) y Salcobrand/Preunic (17,9%)
- Las mayores bajas en la tasa de respuesta desfavorable fueron advertidas en las tarjetas: Hites y ABCDIN/VISA.

CONCLUSIONES

Resultado Final (primer semestre 2018)

- **El indicador final de las tarjetas de crédito relacionadas al retail**, que enlaza la Tasa de Reclamos (TR) con la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD), indica que los proveedores ubicados en el primer lugar de acuerdo al comportamiento ante los reclamos de los consumidores fueron: Fashions Park, Tricot y Salcobrand, mientras que, los proveedores que ubican en la parte baja de la tabla son: ABCDIN, Líder y La Polar.