



Ranking del Mercado Financiero Sub-mercado

Cajas de Compensación

Segundo semestre 2016



SUSESO
Superintendencia
de Seguridad
Social

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Rankings cajas de compensación

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

- La industria financiera está integrada por diversas entidades. Abarca aquellas que brindan servicios de ahorro e inversión, crédito, entre otros. SERNAC recibe reclamos de consumidores efectuados principalmente contra la Banca, el Retail Financiero y las Cajas de Compensación.
- Actualmente existen 5 Cajas de Compensación en el país: **Gabriela Mistral, La Araucana, Los Andes, Los Héroes y 18 de Septiembre**. Estas entidades, a marzo del 2017, tenían 5.548.818 trabajadores afiliados y 1.351.339 pensionados afiliados en conformidad a datos de la SUSESO.

Ranking cajas de compensación

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

- Entre los servicios financieros que ofrecen las Cajas de Compensación están los créditos sociales e hipotecarios. Entre julio y diciembre de 2016, las Cajas entregaron 1.057.238 créditos de consumo, equivalentes a 693 mil millones de pesos y 44 créditos hipotecarios equivalentes a 1.279 millones de pesos. (Dato: SUSESO).
- Durante el año 2016 se entregaron 1.788.737 créditos a trabajadores afiliados y 277.810 a pensionados.

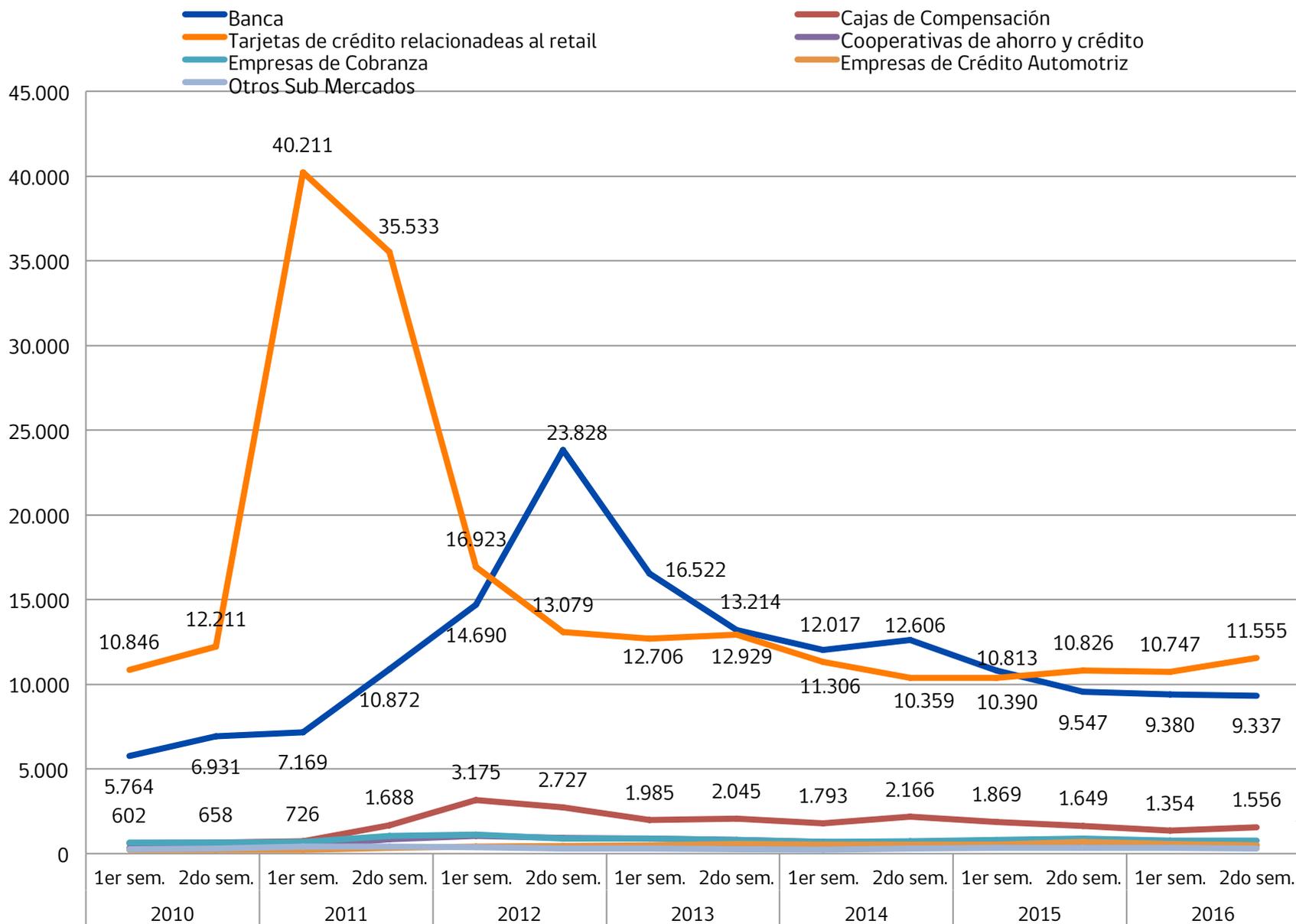
En 2016:

- ▶ Del total de **trabajadores** afiliados a CCAF, un 21% tiene deuda vigente*.
- ▶ Del total de **pensionados** afiliados a CCAF, un 41% tiene deuda Vigente**.

*Cifras a diciembre de 2016, obtenidas de información entregadas por las cajas de compensación a Sernac (Nº de trabajadores afiliados con deudas vigentes) y de estadísticas de la SUSESO (Nº total de trabajadores afiliados).

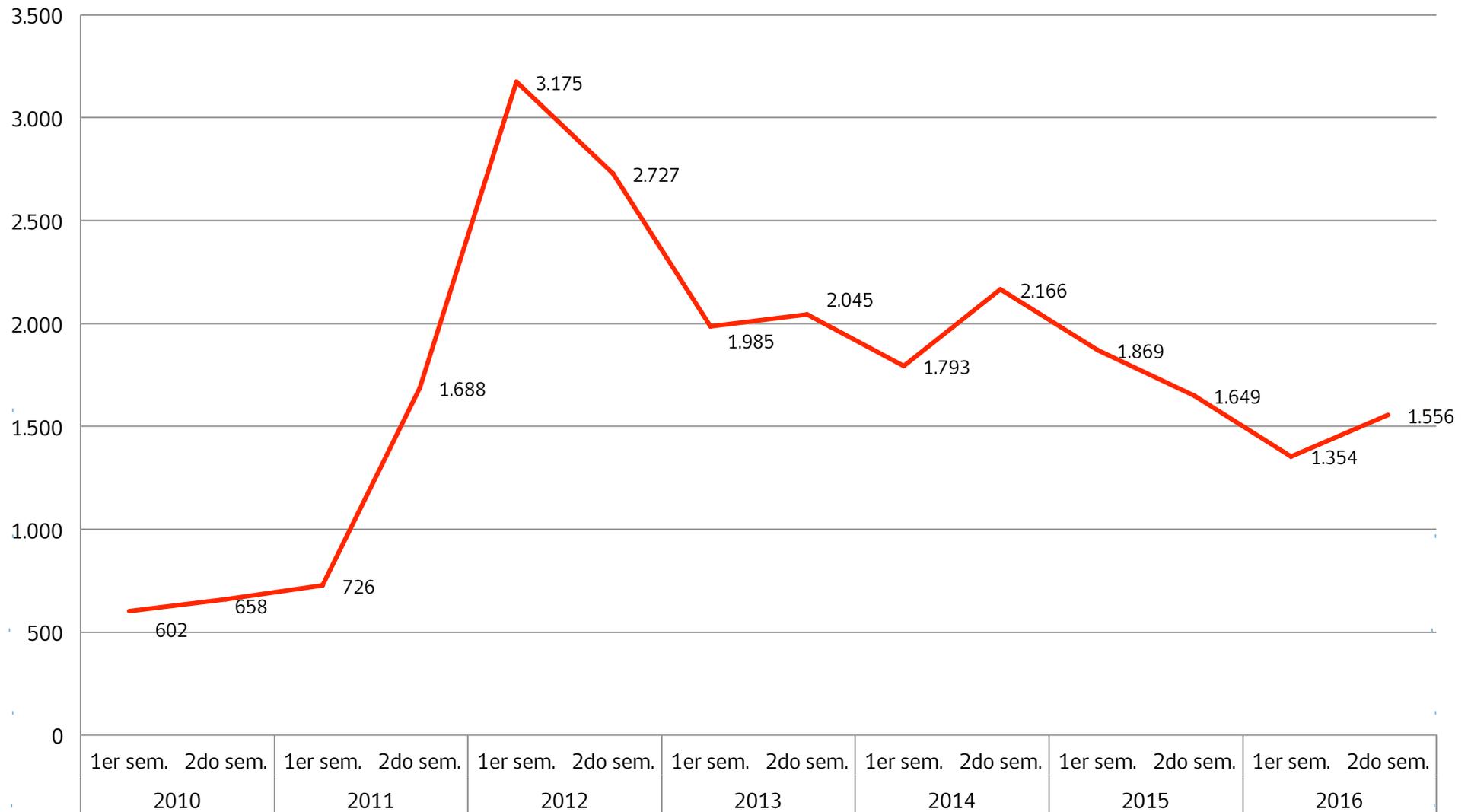
**Cifras a diciembre de 2016, obtenidas de información entregadas por las cajas de compensación a Sernac (Nº de pensionados afiliados con deudas vigentes) y de estadísticas de la SUSESO (Nº total de pensionados afiliados).

Evolución de reclamos mercado financiero



Evolución reclamos cajas

Evolución de reclamos cajas de compensación



Peak de reclamos: 3.175 el 1º semestre de 2012 principalmente por reclamos contra Caja Los Héroes por cobros improcedentes. A partir del 2º semestre del mismo año se aprecia una tendencia a la baja.

Sub Mercados Financieros **reclamados**

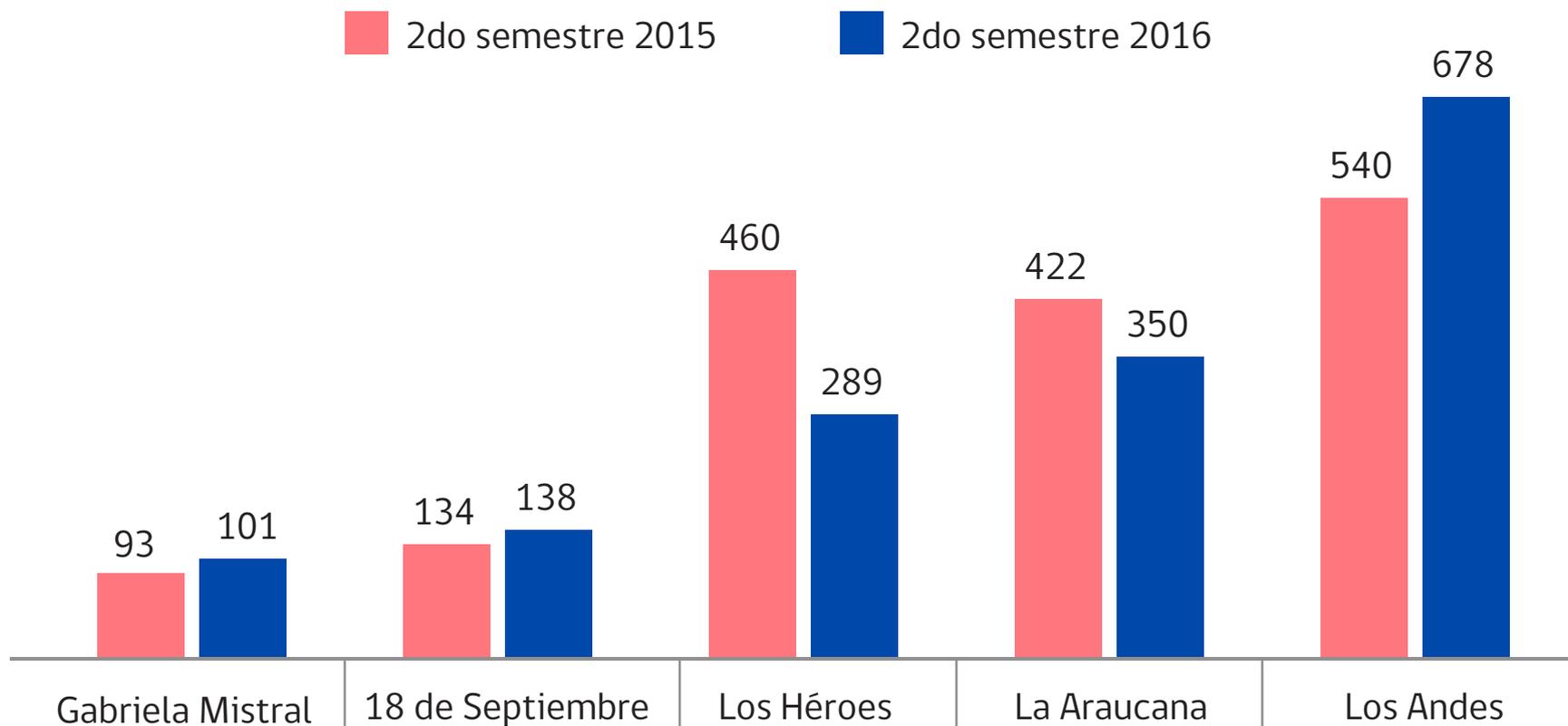
Tipo entidad financiera	2° semestre 2015	2° semestre 2016	Variación
Tarjetas de crédito relacionadas al retail	44,2%	46,7%	↑
Bancos	39,0%	38,6%	↓
Cajas de compensación	6,7%	6,3%	↓
Empresas de cobranza	3,5%	3,2%	↓
Cooperativas de ahorro y crédito	2,3%	2,0%	↓
Empresas crédito automotor	2,8%	1,9%	↓
Otros submercados	1,4%	1,3%	↓
TOTAL	100%	100%	

Principales resultados

sub-mercado cajas de compensación



Reclamos por cada caja de compensación



● Destaca el incremento en **Caja Los Andes en 138 reclamos (26%)**

Principales motivos de reclamos contra las cajas de compensación

Principales causas de reclamos	% Respecto al total de reclamos contra cajas de compensación		
	2° Semestre 2015	2° Semestre 2016	Variación (puntos porcentuales)
Cobranza extrajudicial no corresponde	14,13%	20,12%	5,99 ↑
No reversa cargos mal efectuados	18,80%	18,96%	0,16 ↑
Cobros excesivos o duplicidad de cobros	20,92%	15,17%	-5,75 ↓
No informa condiciones de crédito	7,16%	7,65%	0,49 ↑
Repactación: cobro de deuda excesiva, no respetar condiciones, sin consentimiento, etc.	5,15%	5,98%	0,82 ↑
Cobros por productos o servicios no contratados	5,22%	4,05%	-1,17 ↓

Otros motivos de reclamos son: Dinero no entregado parcial o total, publicado en Dicom, Incumplimiento respuesta del proveedor, negativa a pagar siniestro asegurado, cláusulas abusivas en contratos, impugna cobro, falta o no entrega respaldo de la operación, cobro de seguros no contratados, negativa a prestar servicio, otras causas.

Tasa Reclamos (TR) caja compensación

Segundo semestre 2016 versus segundo semestre 2015

La TR se calcula dividiendo el número de reclamos recibidos contra cada caja de compensación, por su número de afiliados y no afiliados con deuda vigente, multiplicado por 10 mil.

Entidad	Tasa de reclamos (TR)		
	2° Semestre 2015	2° Semestre 2016	Variación (porcentual)
Gabriela Mistral	23,04	28,56	23,95%
18 de Septiembre	10,31	11,45	11,06%
Los Héroes	10,75	7,91	-26,40%
La Araucana	7,64	7,23	-5,32%
Los Andes	4,85	5,97	23,16%

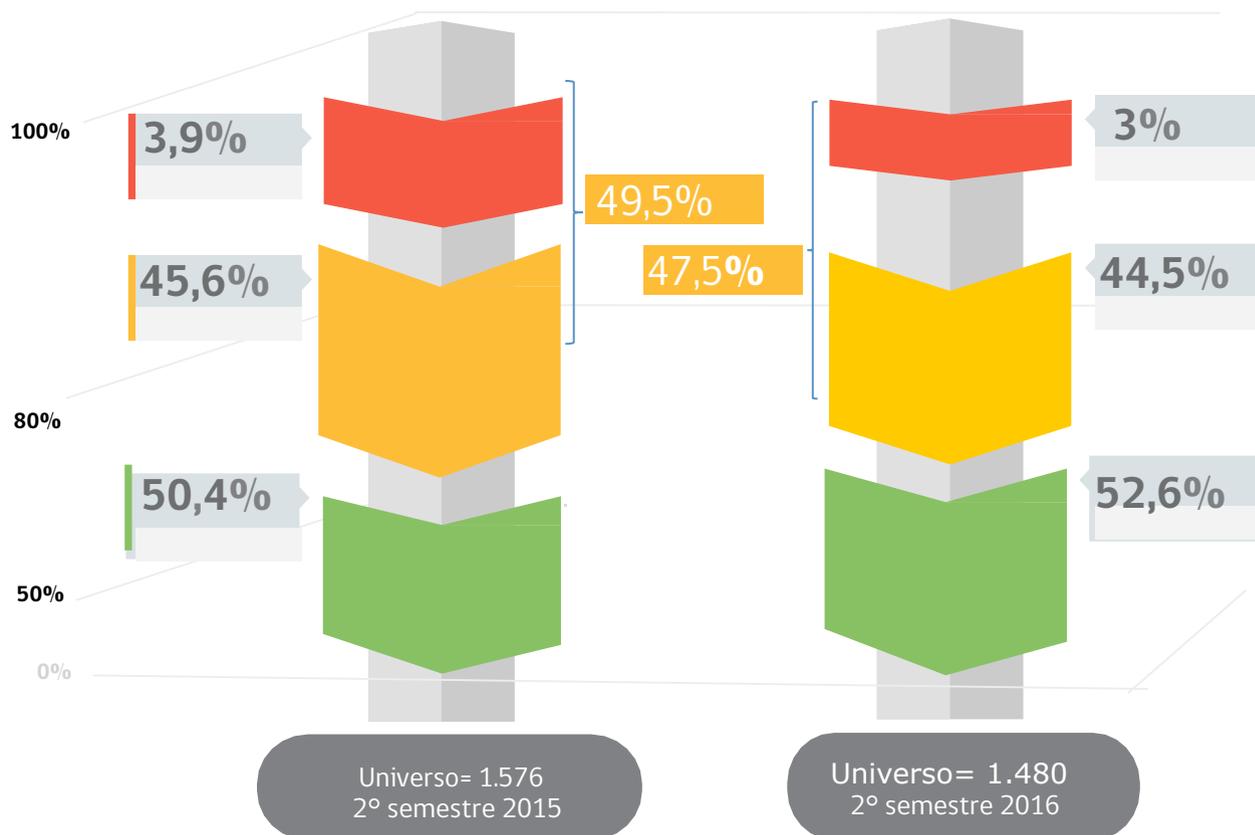
- ▶ **Mayores tasas de reclamos el 2° semestre de 2016:** Cajas Gabriela Mistral (28,56) y 18 de Septiembre (11,45)
- ▶ Tres Cajas de Compensación aumentaron su tasa de reclamos. Los mayores aumentos se producen en Gabriela Mistral y Los Andes.

¿Cómo responden a los reclamos las cajas de compensación?

■ Proveedor acoge

■ Proveedor no acoge

■ Proveedor no responde



Las respuestas desfavorable (proveedor no responde más proveedor no acoge), bajaron de 49,5% a 47,5%.

Las respuestas proveedor acoge, subieron de 50,4% a 52,6%.

Tasa respuesta desfavorable (TRD) cajas de compensación

	2015 2° semestre	2016 2° semestre
▶ CCAF Los Héroes	61,66 %	39,93 %
▶ CCAF Los Andes	45,17 %	43,56 %
▶ CCAF Gabriela Mistral	30,34 %	45,45 %
▶ CCAF 18 de Septiembre	28,13 %	47,62 %
▶ CCAF La Araucana	53,19 %	61,49 %

En el 2° semestre de 2016:

- Las tasas de respuestas desfavorables más altas la obtuvieron las Cajas: **La Araucana (61,49%)**, **18 de Septiembre (47,62%)** y **Gabriela Mistral (45,45%)**.
- La menores tasas de respuesta desfavorable: Se observaron en las **Cajas Los Héroes (39,93%)** y **Los Andes (43,56%)**.

Ranking de reclamos en cajas de compensación

Tasa respuesta

X

Tasa respuesta desfavorable

Segundo semestre de 2016

Posición	Caja de Compensación	Indicador
1	Los Andes	2,60
2	Los Héroes	3,16
3	La Araucana	4,45
4	18 de Septiembre	5,45
5	Gabriela Mistral	12,98



Ranking

Cajas de compensación



Conclusiones

De acuerdo a la información analizada de los reclamos a las cajas de Compensación del segundo semestre de 2016, se puede concluir:

- Entre el 2º semestre del 2015 y el 2º semestre del 2016, bajaron los reclamos contra las **Cajas de Compensación en un 5,6% (93 reclamos)**.
- Pese a la baja en el total de reclamos en este mercado, Caja Los Andes tuvo un incremento de **un 26% (138 reclamos)**, siendo la entidad con mayor aumento de reclamos.

Motivos más reclamados 2º semestre 2016:

- Cobranza extrajudicial no corresponde **(20,12%)**
- No reversa cargos mal efectuados **(18,96%)**
- Cobros excesivos o duplicados **(15,17%)**

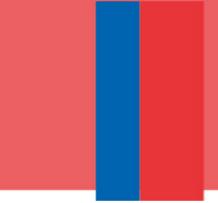
Los principales motivos de reclamos se mantienen respecto al 2º semestre de 2015.

Conclusiones

- El motivo “cobranza extrajudicial no corresponde”, **aumentó un 34,33% (80 reclamos)**. Esta alza se debe principalmente a los reclamos de las **cajas Los Andes (57 reclamos) y La Araucana (21 reclamos)**.
- El motivo “no reversa cargos mal efectuados”, disminuyó **un 4,84%**. Sin embargo, **Los Andes y Gabriela Mistral aumentaron en esta causal**.
- La tasa de reclamos (TR) más alta la obtiene **Caja Gabriela Mistral (28,56) con un aumento de 24% respecto a 2015**, debido al aumento de reclamos y la baja de sus afiliados y no afiliados con deudas vigentes.
- La TR más baja la obtuvo **Caja Los Andes (5,97)**, no obstante, obtuvo el segundo mayor **aumento porcentual con un 23,16%**, debido al alza en sus reclamos. Aumentan reclamos por “cobranza extrajudicial no corresponde” y “no reversa cargos mal efectuados”.

Conclusiones

- En el segundo semestre de 2016, el **47,4%** de los reclamos en las cajas de compensación **no fueron respondidos o no fueron acogidos**.
- La tasa de respuesta desfavorable (TRD) **más alta la obtiene Caja La Araucana (61,49%)**, mientras que la **más baja fue en la Caja Los Héroes (39,93%)**.
- Desde el primer semestre del 2015, la tendencia general en este mercado es la disminución en la TRD. Sólo en las cajas **Los Andes y 18 de Septiembre** se evidencia un alza.



Acciones

Del SERNAC



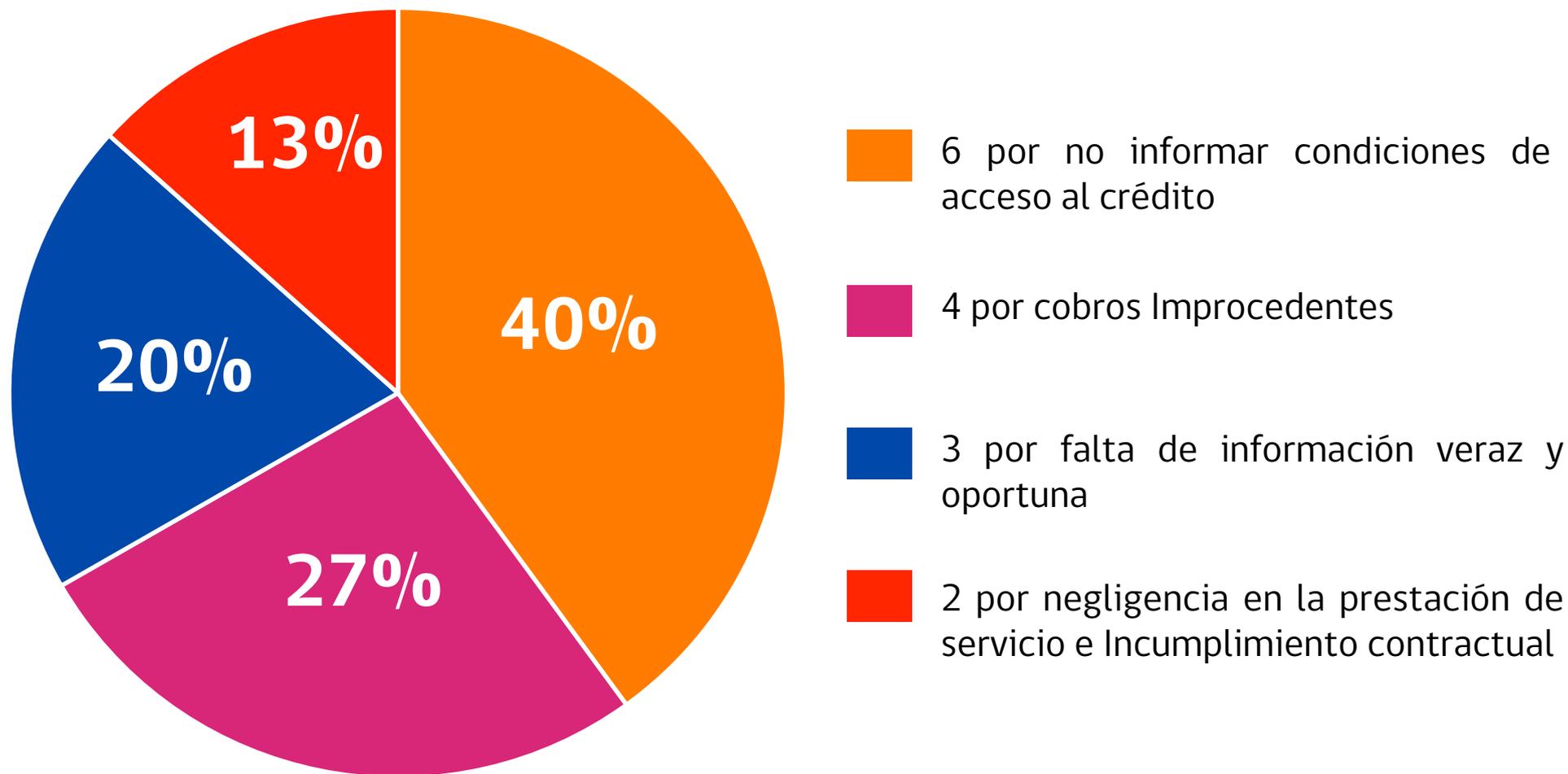
2015

- Salida de Ministros de fe para verificar cumplimiento de la información otorgada a los consumidores, lo que se tradujo en **6 Juicios de Interés general (JIG)**, por no informar las condiciones objetivas para acceder al crédito. Se suman otros 5 JIG.
- Coordinación con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y apoyo en difusión de información a los consumidores relativa a la posibilidad de reprogramar el crédito condonando capital e intereses mediante una transacción o remisión parcial de la deuda (Circulares N° 3093 y 3105).

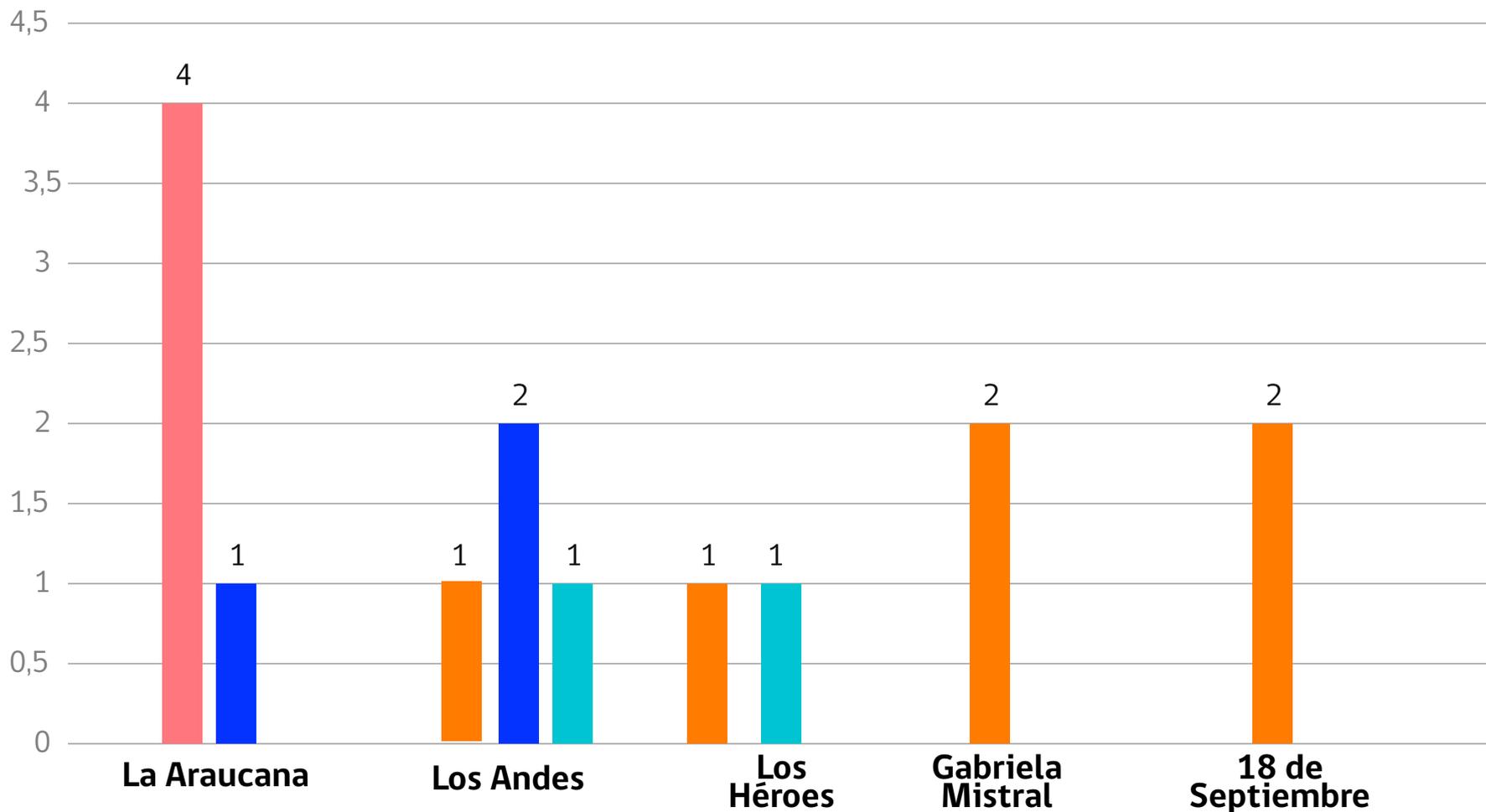
2016

- SERNAC se hace parte en Juicio Colectivo contra CCAF Los Héroes.
- 2 Juicios de Interés General.

Motivos legales denunciados a través de Juicios de Interés General



Motivos legales denunciados por CCAF



 No informar condiciones de acceso al crédito

 Falta de información veraz y oportuna

 Cobros improcedentes

 Negligencia en la prestación de servicios e incumplimiento contractual

Juicio Colectivo: ODECU con CCAF Los Héroes

SERNAC se hace parte con fecha

22-07-2016.



Demanda se fundamenta en:

- **Falta de información** por parte de los ejecutivos de venta al momento de captar a los clientes, especialmente a los adultos mayores, ofreciendo créditos a 36 meses, para luego modificar el plazo a 84 meses.
- **Contener mandatos irrevocables** (para suscribir repactaciones y prorrogas) **y en blanco** (para asignar fecha de emisión, vencimiento, monto, intereses y número de cuotas)

Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO

Pagos en Exceso

Pagos en Exceso

Saldos a favor en MM\$, por CCAF (junio 2017)

Cajas de Compensación de Asignación Familiar					
De Los Andes	La Araucana	Los Héroes	18 de Septiembre	Gabriela Mistral	Sistema C.C.A.F.
1.117	988	643	394	154	3.296

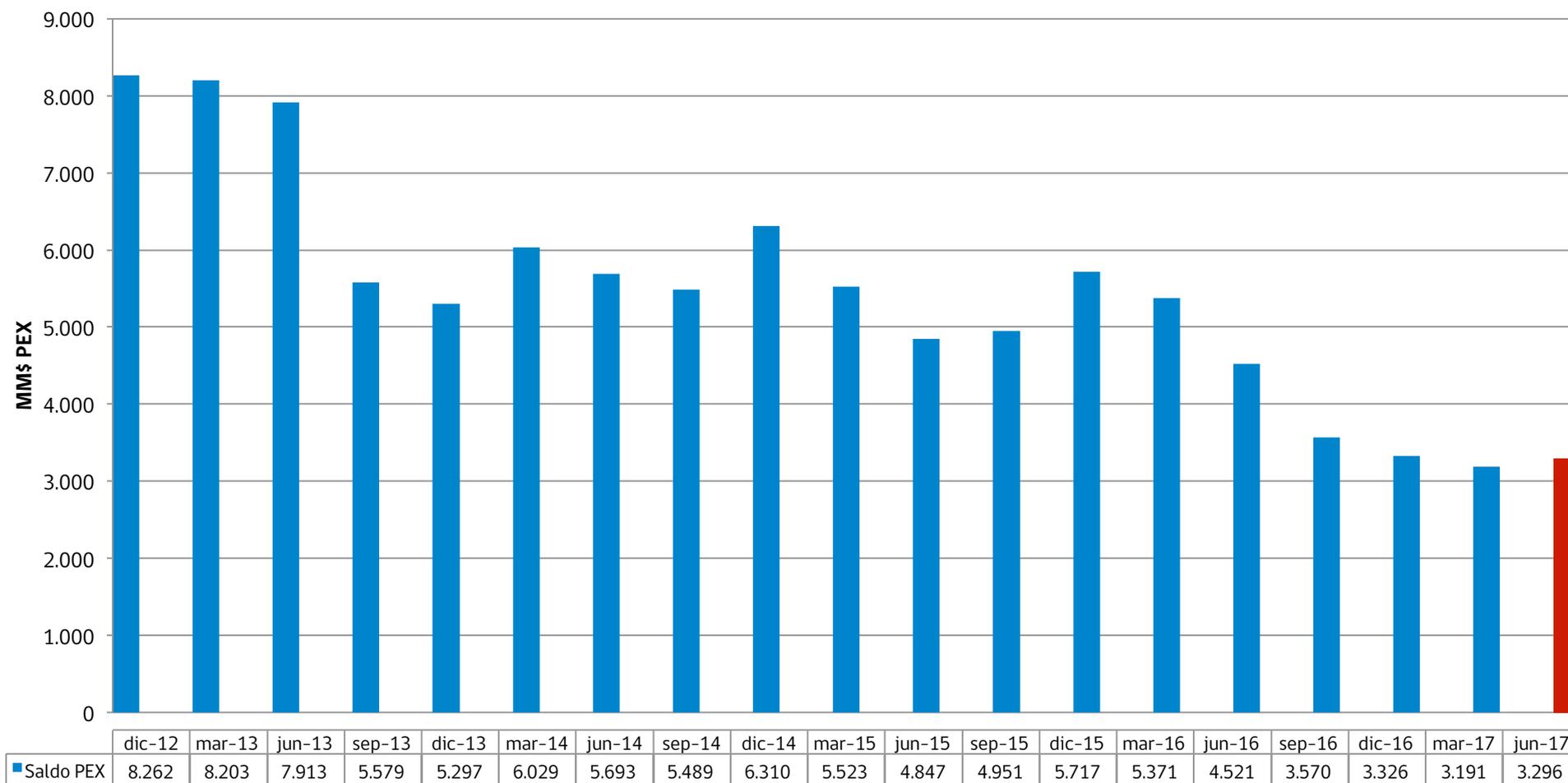
Distribución por tramo de monto (en pesos)

Tramo de Montos	Número de Acreedores	Porcentaje s/total
Menor a \$10.000	27.508	29,98%
Entre \$10.000 y \$30.000	33.079	36,05%
Entre \$30.000 y \$50.000	13.983	15,24%
Entre \$50.000 y \$100.000	11.091	12,09%
Entre \$100.000 y \$500.000	5.890	6,42%
Entre \$500.000 y \$1.000.000	144	0,16%
Más de \$1.000.000	55	0,06%
Total acreedores	91.750	100,00%

- No incluye saldo de C.C.A.F. Gabriela Mistral.

Pagos en Exceso

Saldos Sistema C.C.A.F. (MM\$) Evolución de saldos Pagos en Exceso Sistema C.C.A.F.



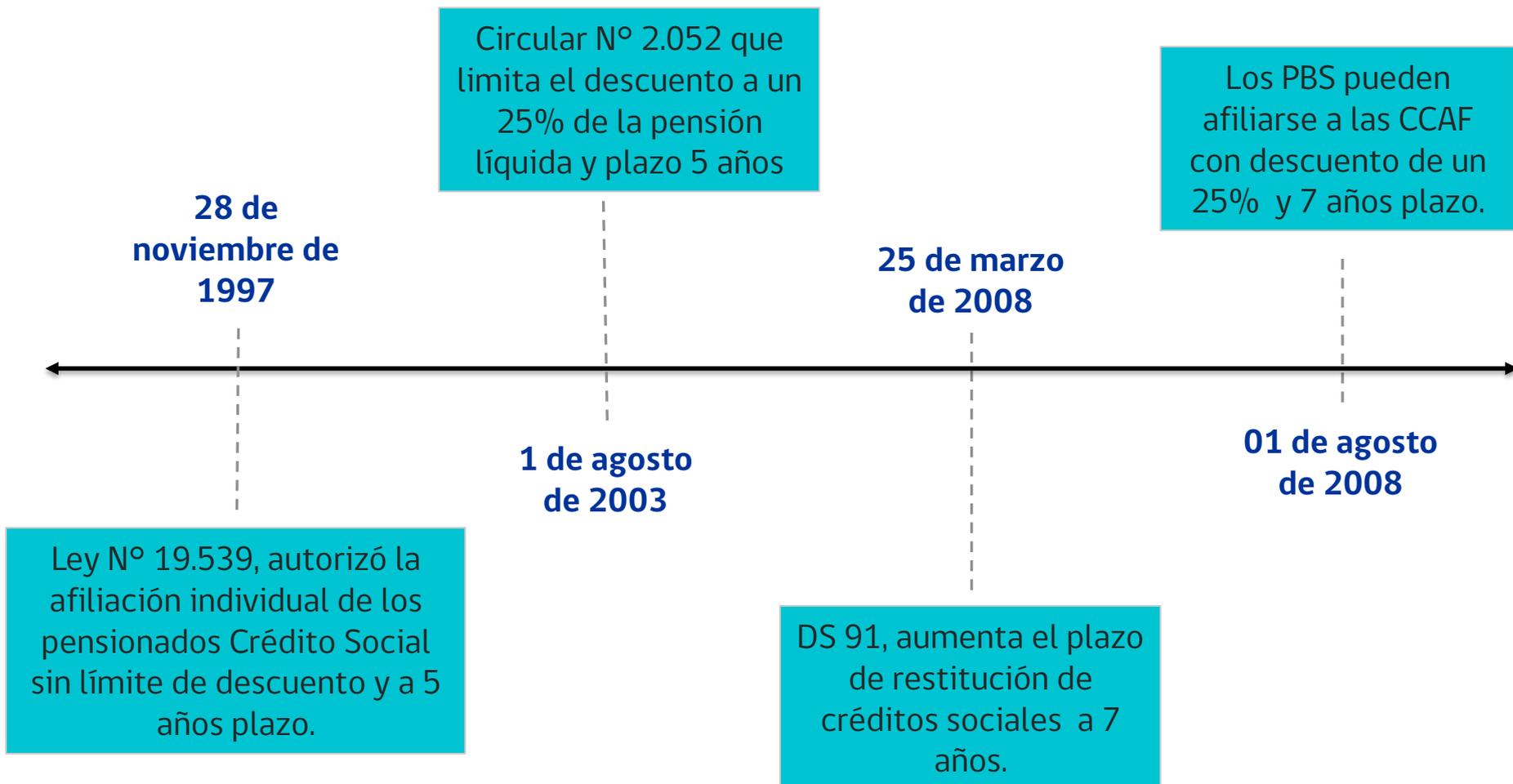
- En junio de 2016 se implementó en todas las C.C.A.F. la Circular N° 3.175, incorporando nuevas instrucciones relativas los procedimientos de pagos y cobros en exceso de crédito social. A diferencia de los periodos anteriores, el saldo no incorpora montos por concepto de "cobros en exceso", y no han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

Solución a pensión básicos solidarios (PBS)

con créditos anteriores al primero de
junio de 2012

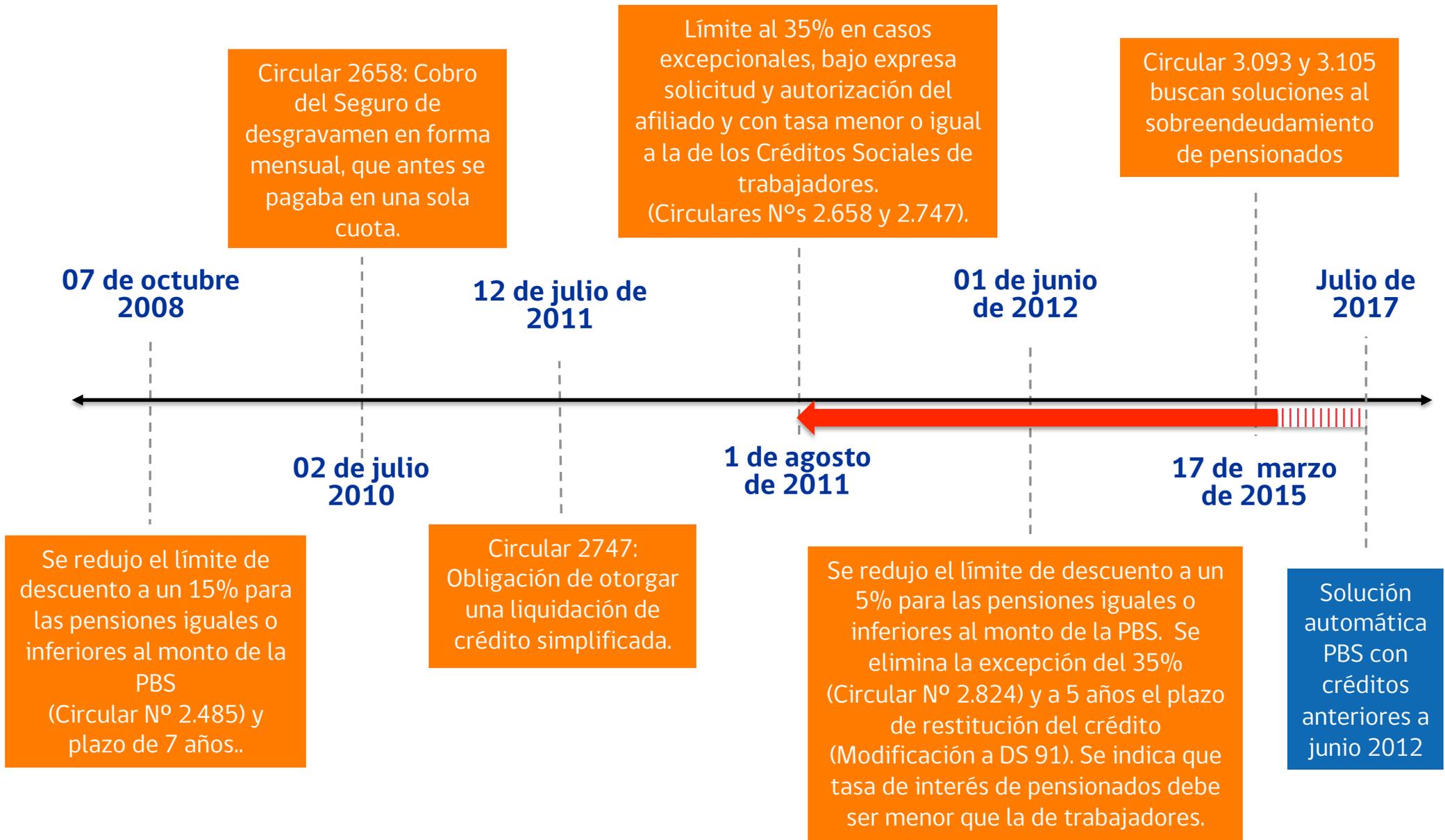
Evolución créditos pensionados – Solución PBS

Línea de tiempo de la normativa de crédito social y su relación con los pensionados



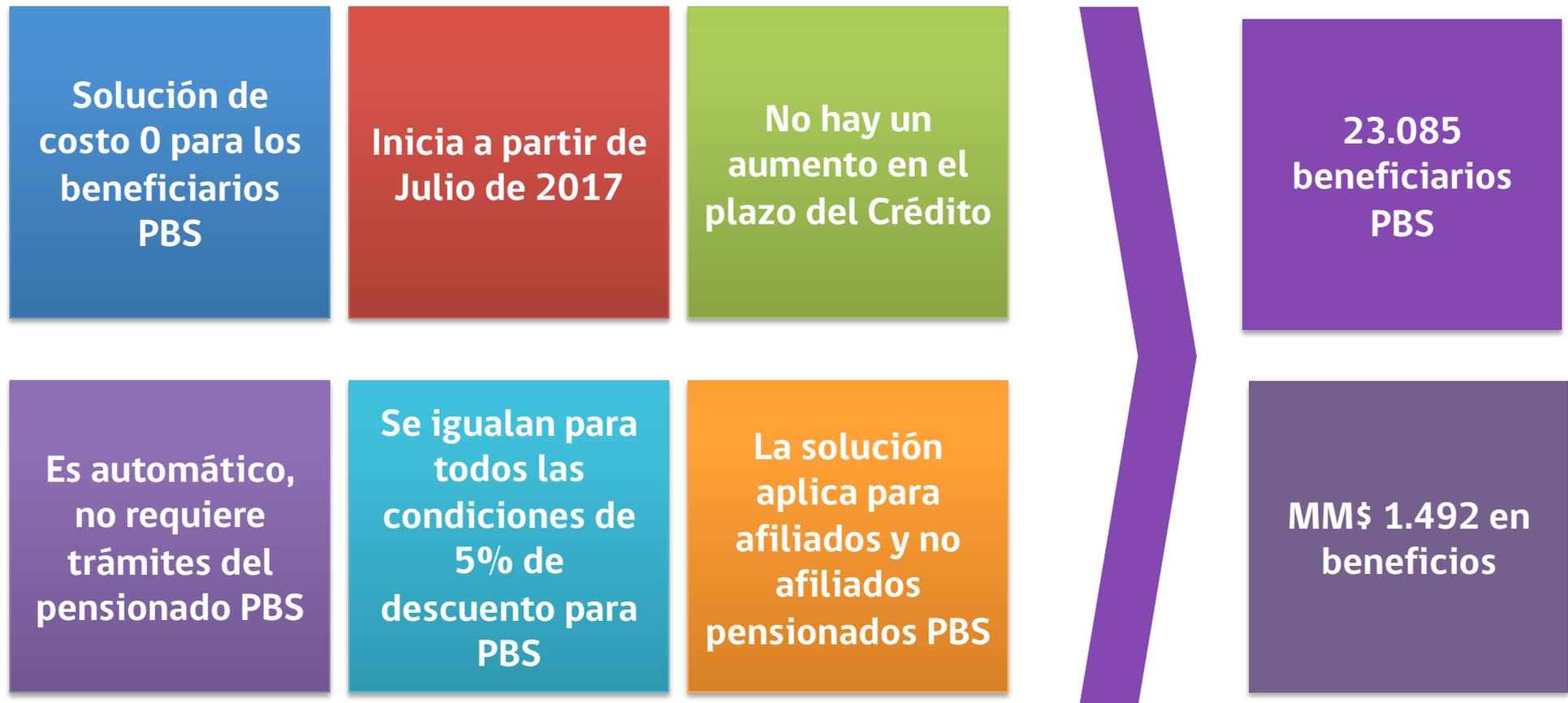
Evolución créditos pensionados – Solución PBS

Línea de tiempo de la normativa de crédito social y su relación con los pensionados



Solución PBS

Características de la solución a PBS con créditos anteriores al 1° de junio de 2012



Solución PBS

Número de PBS con créditos anteriores al 1° de junio de 2012 beneficiados por la solución

Estadísticas pensionados, deudores, PBS y monto solución por C.C.A.F. (Abril 2017)

CCAF	Número de pensionados afiliados	Número de PBS	Número de PBS con crédito social	Número de PBS con crédito antes de junio 2012	Monto total Beneficio (\$)	Fecha implementación de la solución
De Los Andes	441.238	41.050	8.842	673	75.305.183	Agosto 2017
La Araucana	250.149	5.998	3.275	735	182.060.304	Julio 2017
Los Héroes	589.030	179.061	75.684	17.250	831.278.008	Julio 2017
18 de Septiembre	131.941	47.642	10.318	1.719	120.694.382	Octubre 2017
Gabriela Mistral	26.170	19.254	5.659	2.708	282.865.709	Noviembre 2017
TOTALES	1.438.528	293.005	103.778	23.085	1.492.203.586	

Fuente: Central de Riesgo Financiero y Cajas de Compensación de Asignación Familiar



Ranking del Mercado Financiero Sub-mercado

Cajas de Compensación

Segundo semestre 2016



SUSESO
Superintendencia
de Seguridad
Social

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor