



Ranking Mercado Financiero

Sub-Mercado Retail Financiero

Primer semestre 2018 vs Primer semestre
2019



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Noviembre 2019



RANKING COMPORTAMIENTO: RETAIL FINANCIERO

Universo

Se considera como “Retail Financiero” a aquellos proveedores del Retail, que comercializan medios de pago u otros productos financieros, relacionados a su propia marca.

Justificación

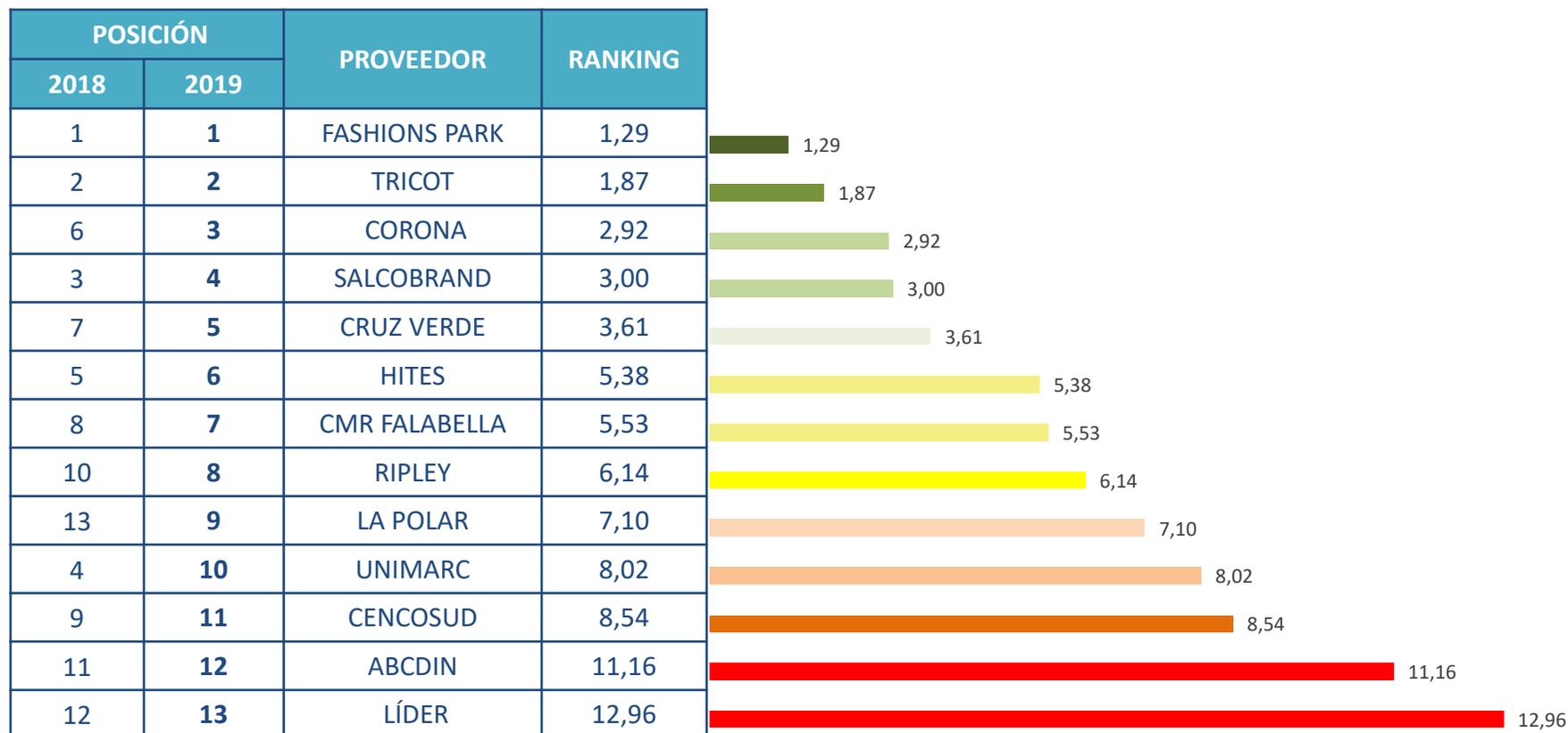
Generar cambios de conducta de las entidades financieras que favorezcan una mayor competencia entre las empresas y una mejor atención para sus clientes.

Objetivos

- ✓ Identificar el volumen de reclamos ingresados al Sernac, respecto de las instituciones del retail financiero.
- ✓ Describir el comportamiento del retail financiero ante los reclamos de los consumidores.
- ✓ Identificar los motivos más frecuentes de reclamos de los consumidores respecto de las entidades del retail financiero.
- ✓ Ranquear a las instituciones del retail financiero en función del tratamiento de sus reclamos, considerando su tamaño relativo.



RANKING COMPORTAMIENTO: RETAIL FINANCIERO



En la parte superior del Ranking se encuentran los proveedores con mejor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos, **FASHIONS PARK** y **TRICOT** mantienen los primeros lugares del Ranking. **CORONA** subió del sexto al tercer lugar en el ranking 2019 (1er semestre).

Por otro lado, en la parte inferior del ranking se ubican **ABCDIN** y **LÍDER**.

¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

El **Ranking de Reclamos del Retail Financiero**¹ se construye a partir del producto de dos indicadores: la **Tasa de Reclamos (TR)** y la **Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)**

$$\text{Ranking} = \text{Tasa de Reclamos} * \text{Tasa de Respuesta Desfavorable}$$

En primer lugar, la **Tasa de Reclamos**^{2,3} corresponde a la cantidad semestral de reclamos asociados a **productos financieros** que presenta un proveedor por cada 10.000 tarjetas con deuda.

Por otro lado, la **Tasa de Respuesta Desfavorable**^{3,4} corresponde al porcentaje de los reclamos asociados a **productos financieros** que presenta respuesta desfavorable.

De esta forma, el valor observado en el **Ranking** puede ser interpretado como el número semestral de **reclamos financieros con respuesta desfavorable** que presenta un proveedor por cada 10.000 tarjetas con deuda.



¿CÓMO SE CONSTRUYE EL RANKING?

La **Tasa de Reclamos** se calcula dividiendo el número semestral de reclamos de productos financieros de un proveedor, por el número de tarjetas con deuda del mismo, multiplicado por 10.000.

$$TR_{i,a} = \left[\frac{NR_{i,a}}{NT_{i,m}} \right] * 10.000$$

$TR_{i,a}$: tasa de reclamos del proveedor i en el semestre a.
 $NR_{i,a}$: número de reclamos financieros del proveedor i en el semestre a.
 $NT_{i,m}$: número de tarjetas con deuda del proveedor i en el mes m.

La **Tasa de Respuesta Desfavorable** se calcula dividiendo el número semestral de reclamos de productos financieros con respuesta desfavorable de un proveedor, por el número de reclamos de productos financieros de la misma entidad.

$$TRD_{i,a} = \left[\frac{NRD_{i,a}}{NR_{i,a}} \right] * 100$$

$TRD_{i,a}$: tasa de respuesta desfavorable del proveedor i en el semestre a.
 $NRD_{i,a}$: número de reclamos financieros con respuesta desfavorable del proveedor i en el semestre a.
 $NR_{i,a}$: número de reclamos financieros del proveedor i en el semestre a.





CÁLCULO DE TASAS

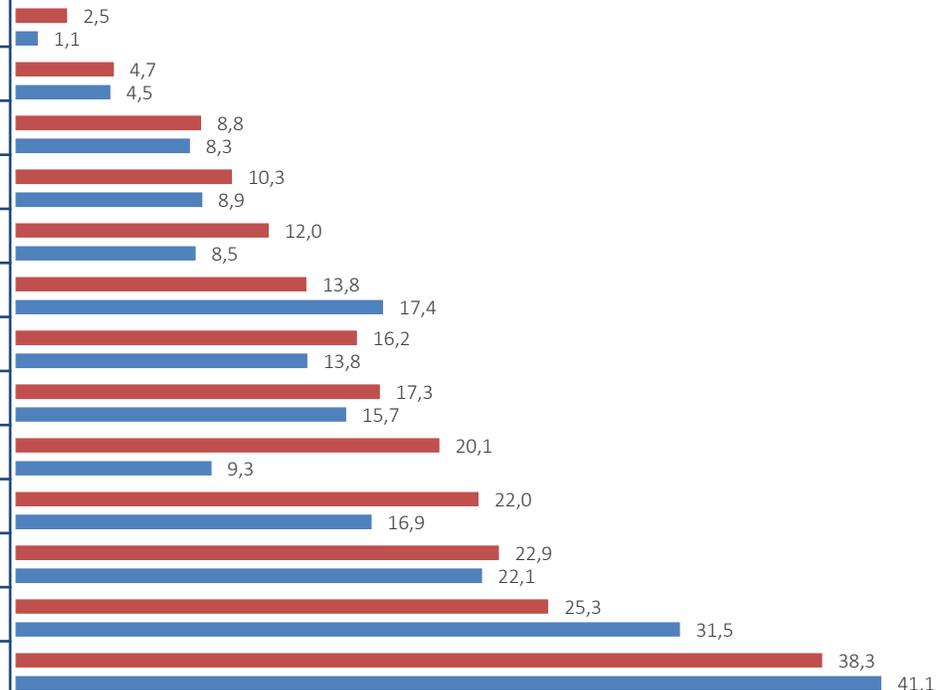


**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**



TASA DE RECLAMOS

PROVEEDOR	TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	DIFERENCIA PORCENTUAL (PP)
FASHIONS PARK	1,1	2,5	1,4
TRICOT	4,5	4,7	0,2
CMR FALABELLA	8,3	8,8	0,5
HITES	8,9	10,3	1,4
SALCOBRAND	8,5	12,0	3,5
RIPLEY	17,4	13,8	-3,6
CRUZ VERDE	13,8	16,2	2,4
CORONA	15,7	17,3	1,6
UNIMARC	9,3	20,1	10,8
CENCOSUD	16,9	22,0	5,1
LÍDER BCI	22,1	22,9	0,8
LA POLAR	31,5	25,3	-6,2
ABCDIN	41,1	38,3	-2,8

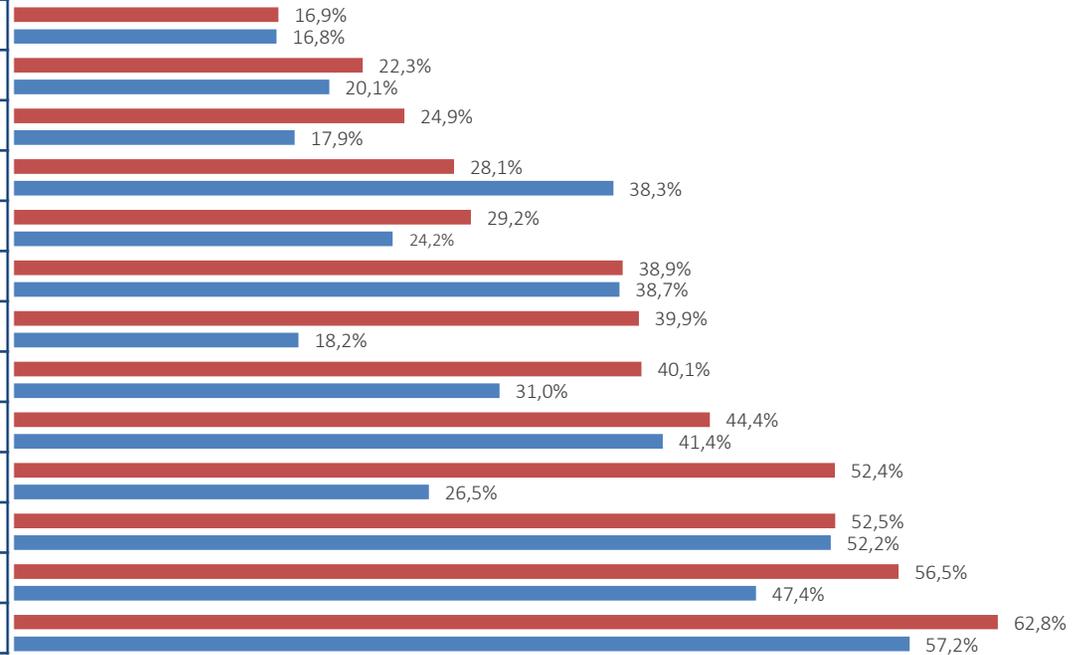


En la parte superior se encuentran los proveedores con menor cantidad de reclamos financieros en relación al número de tarjetas de crédito vigentes con deuda. En el caso de ABCDIN, la Tasa de Reclamos (TR) significa que este proveedor tiene 38 reclamos por cada 10.000 tarjetahabientes.



TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE

PROVEEDOR	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)		
	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	DIFERENCIA PORCENTUAL (PP)
CORONA	16,8%	16,9%	0,1
CRUZ VERDE	20,1%	22,3%	2,1
SALCOBRAND	17,9%	24,9%	7,0
LA POLAR	38,3%	28,1%	-10,2
ABCDIN	24,2%	29,2%	5,0
CENCOSUD	38,7%	38,9%	0,2
UNIMARC	18,2%	39,9%	21,7
TRICOT	31,0%	40,1%	9,1
RIPLEY	41,4%	44,4%	3,0
HITES	26,5%	52,4%	25,9
FASHIONS PARK	52,2%	52,5%	0,3
LÍDER	47,4%	56,5%	9,1
CMR FALABELLA	57,2%	62,8%	5,6



En la parte superior se encuentran los proveedores con menor porcentaje de respuestas desfavorables.

CONCLUSIONES:

RANKING RETAIL FINANCIERO

Para el primer semestre 2019, los proveedores con mejor comportamiento en el tratamiento de sus reclamos fueron **Fashions Park** (1,29) y **Tricot** (1,87).

- En el caso de **Fashions Park**, su posición se encuentra mayoritariamente influenciada por su **Tasa de Reclamos**, y no por su **Tasa de Respuesta Desfavorable**. En otras palabras, es su relativo bajo nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda y no el porcentaje de respuestas desfavorables, lo que permite que **Fashions Park**, se posicione con el mejor comportamiento.
- Mismo caso, ocurre con **Tricot**, ya que su posición se encuentra influenciada por su **Tasa de Reclamos**, y no por su **Tasa de Respuesta Desfavorable**. En otras palabras, es el bajo nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda y no el bajo porcentaje de respuestas desfavorables que explican su ubicación en el ranking.

En el otro extremo, se encuentra **Líder** (12,96), **Abcdin/Dijón** (11,16) y **Cencosud** (8,54).

- En el caso de **Líder**, su posición está influenciada por **ambas tasas**. Esto es, tanto en el nivel de reclamos en relación al número de tarjetas con deuda, y también, el porcentaje de sus respuestas desfavorables, posicionan a **Líder**.
- Por otro lado, la posición de **Abcdin**, se encuentra influenciada por su **Tasa de Reclamos**, ya que de acuerdo a los datos del semestre, se ubica como el proveedor con mayor cantidad de reclamos en relación a su cantidad de tarjetas.



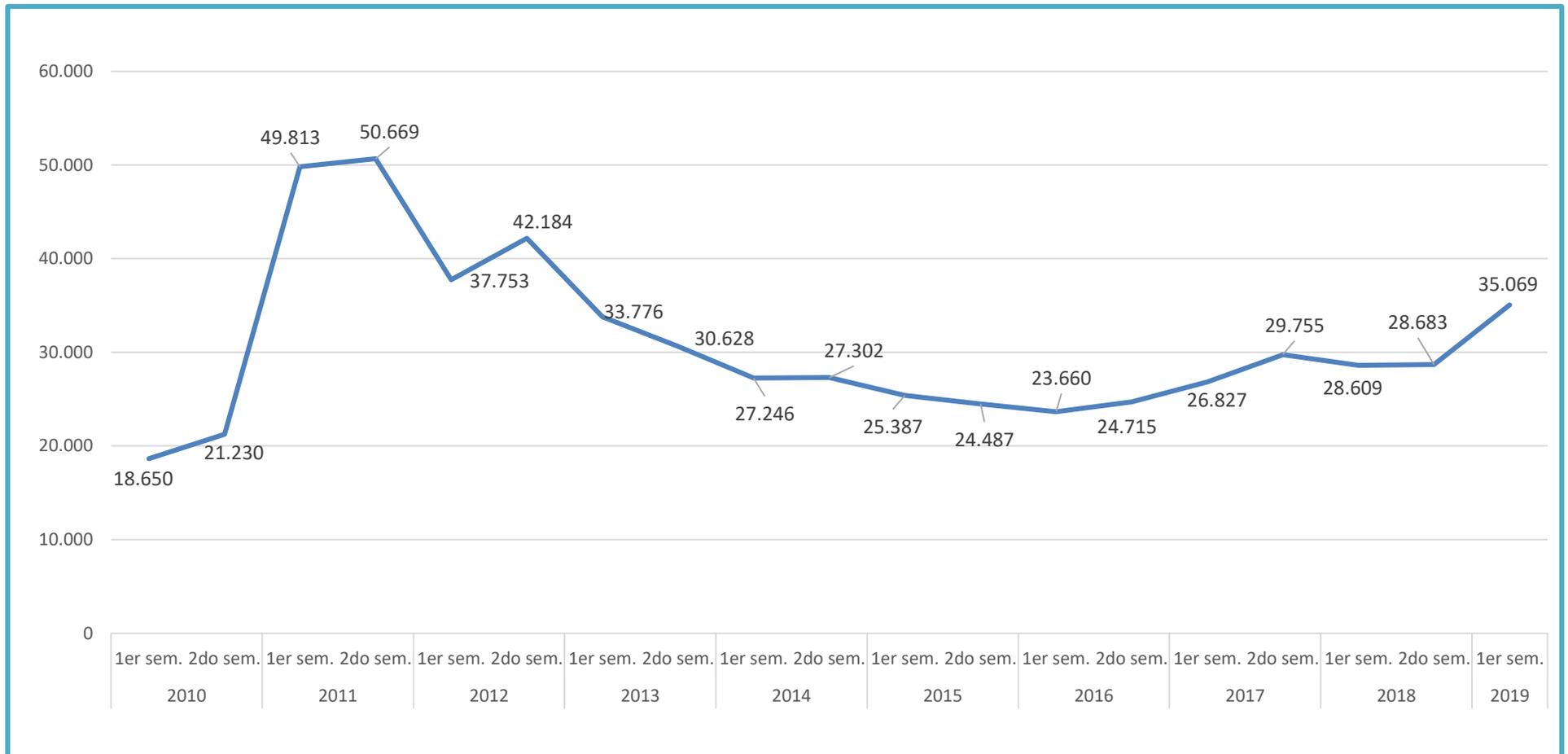
PANORAMA FINANCIERO NACIONAL



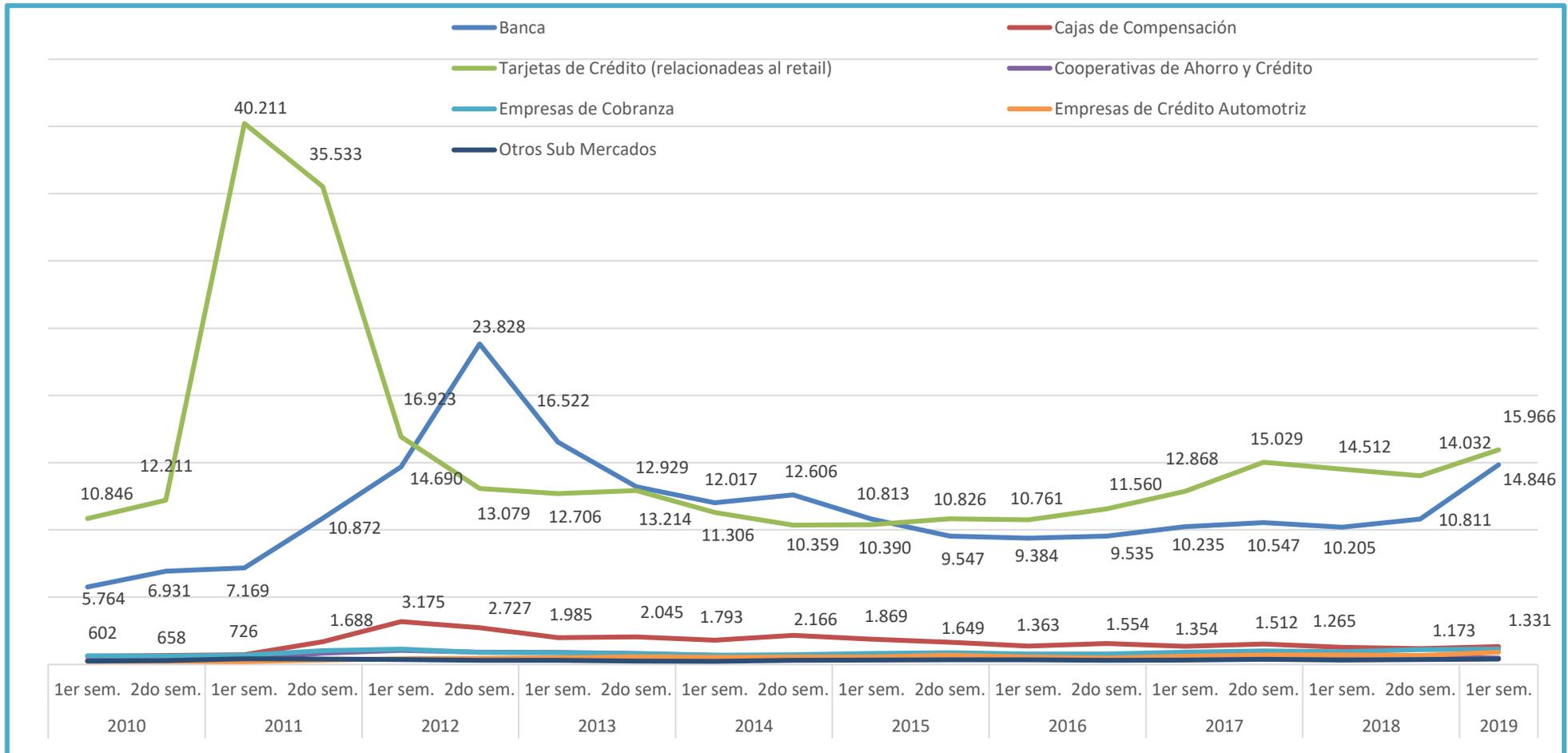
CHILE LO
HACEMOS
TODOS



EVOLUCIÓN DE RECLAMOS⁵: MERCADO FINANCIERO

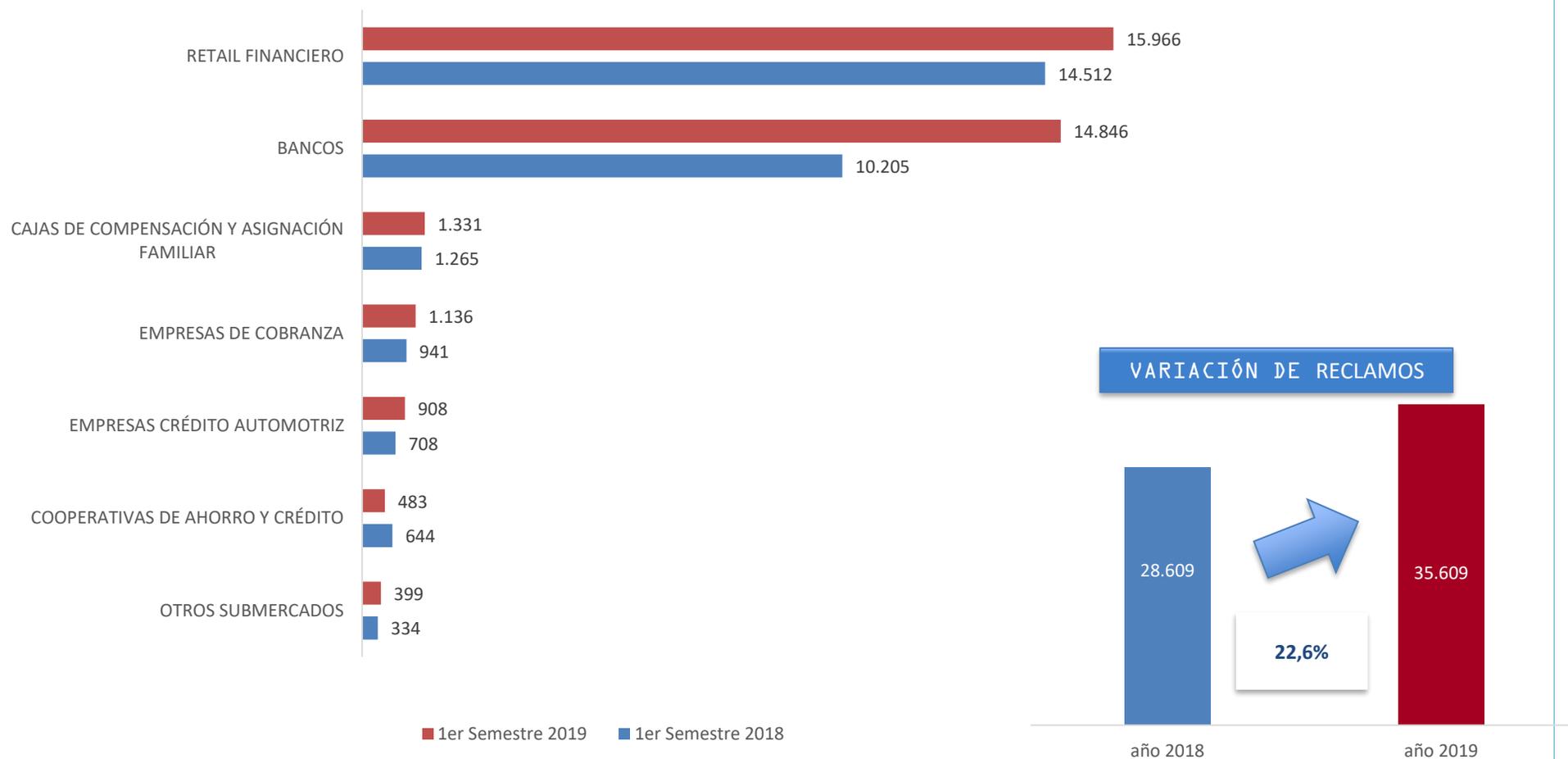


EVOLUCIÓN DE RECLAMOS: SUB-MERCADOS FINANCIEROS



VARIACIÓN DE RECLAMOS POR SUB-MERCADOS FINANCIEROS

Variación de reclamos por submercado 1er semestre 2018 v/s 1er semestre 2019



PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR SUB-MERCADOS FINANCIEROS

SUB MERCADO FINANCIERO	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	DIFERENCIA (PP)
RETAIL FINANCIERO	50,7%	45,5%	-5,2
BANCOS	35,7%	42,3%	6,7
CAJAS DE COMPENSACIÓN	4,4%	3,8%	-0,6
EMPRESAS DE COBRANZA	3,3%	3,2%	-0,1
EMPRESAS CRÉDITO AUTOMOTRIZ	2,5%	2,6%	0,1
COOPERATIVAS DE CRÉDITO	2,3%	1,9%	-0,9
OTROS SUBMERCADOS	1,2%	1,1%	-0,1
TOTAL	100%	100%	-



RECLAMOS EN EL RETAIL FINANCIERO: CAUSALES DE RECLAMOS

CAUSALES DE RECLAMOS	NÚMERO DE RECLAMOS			PARTICIPACIÓN CON RESPECTO DEL TOTAL DE RECLAMOS		
	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN (PORCENTUAL)	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	DIFERENCIA (PP)
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	2.584	3.514	36,0%	17,8%	22,0%	4,2
COBROS OBJETADOS POR CONSUMIDORES*	2.216	2.293	3,5%	15,3%	14,4%	-0,9
COBROS POR SEGUROS Y OTROS PRODUCTOS NO CONTRATADOS	2.335	2.169	-7,1%	16,1%	13,6%	-2,5
FRAUDE	1.304	1.679	28,8%	9,0%	10,5%	1,5
COBROS EXCESIVOS	1.057	1.157	9,5%	7,3%	7,2%	0,1
OTRAS CAUSAS	5.016	5.154	2,8%	34,6%	32,3%	-2,3
TOTAL	14.512	15.966	10,0%	100%	100%	-
PROMEDIO	2.419	2.661	12,2%	16,7%	16,7%	-

*NO REVERSA COBROS MAL EFECTUADOS + DUPLICIDAD DE COBROS

CONCLUSIONES:

PANORAMA FINANCIERO NACIONAL

Durante el primer semestre de 2019 el **SERNAC recibió 35.609 reclamos** respecto de los proveedores del **mercado financiero**, correspondientes a aproximadamente el **19% de los reclamos totales** recibidos por el **SERNAC**, y que lo posicionan como el **mercado más reclamado** en dicho período. Los reclamos del **mercado financiero** aumentaron en un **22,6%** al comparar entre el primer semestre del año 2018 y primer semestre del 2019.

En el primer semestre de 2019:

Los sub-mercados **Retail Financiero (45,53%)** y **Banca (42,33%)** concentraron casi 9 de cada 10 reclamos.

Las tres causales más reclamadas fueron:

- Cobranza extrajudicial no corresponde (**22,0%**)
- Cobros objetados por consumidores (**14,4%**)
- Cobros por seguros y otros productos no contratados (**13,6%**)

La causal con mayor aumento porcentual entre los semestres analizados corresponde a “Cobranza extrajudicial” que creció en un 36%.



ANÁLISIS DE RECLAMOS DESGLOSADOS POR SEXO

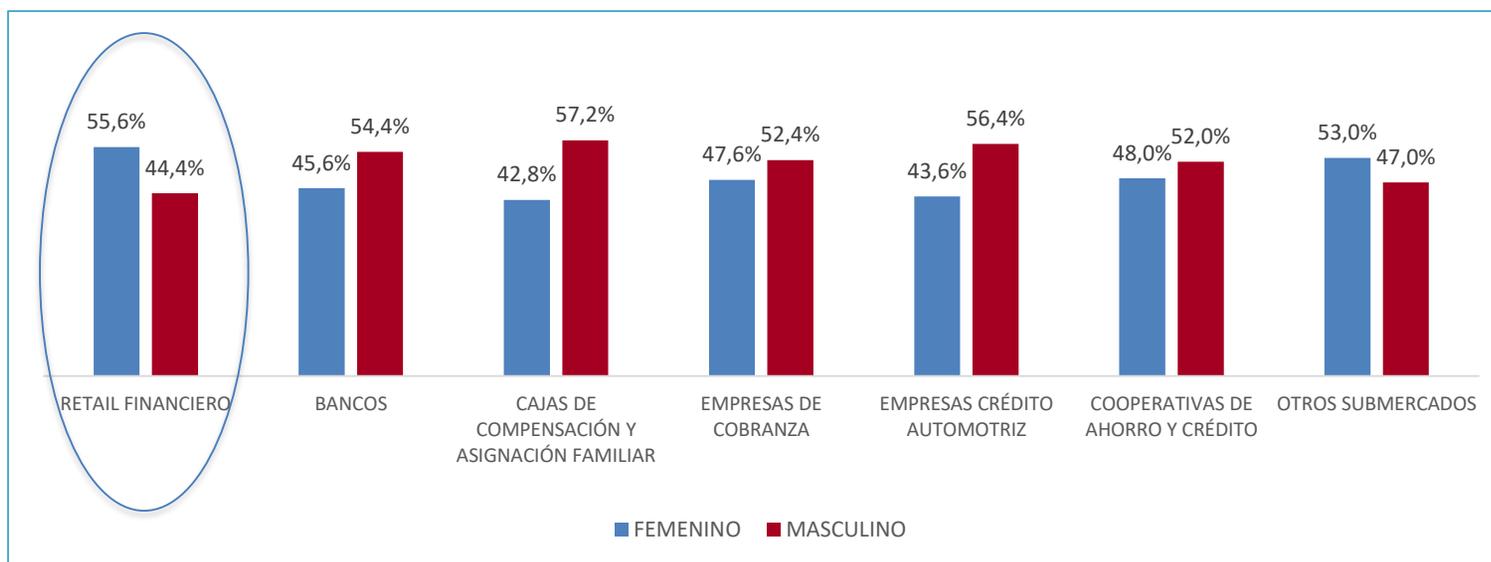


CHILE LO
HACEMOS
TODOS

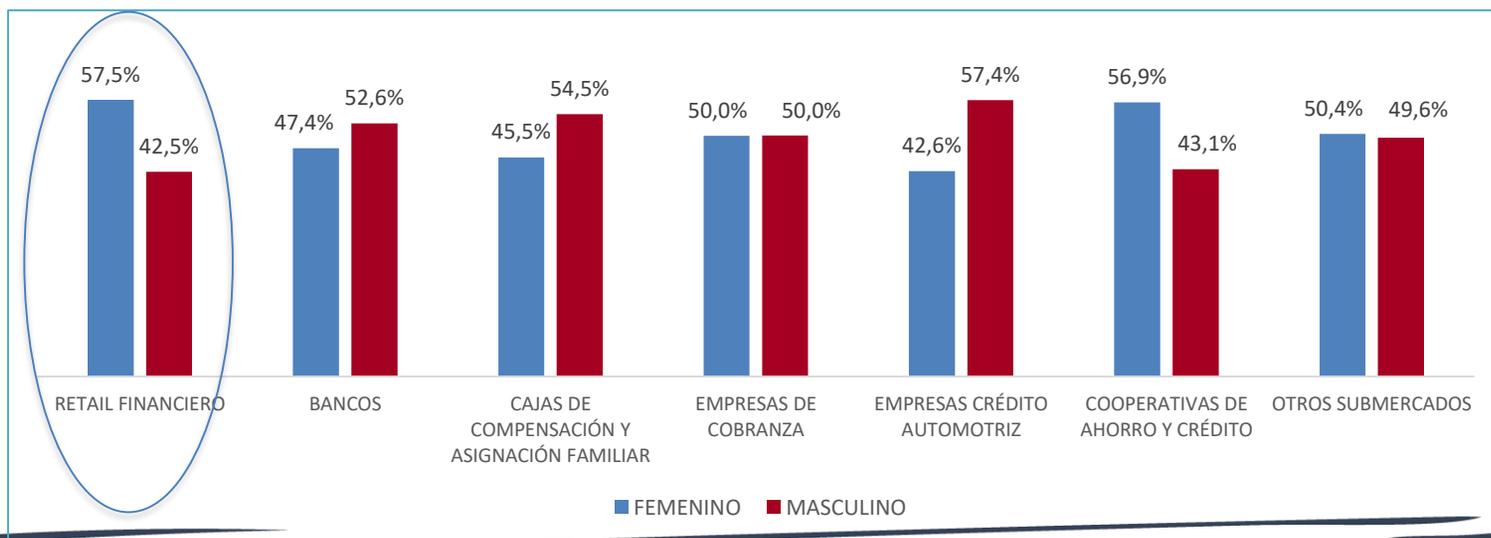


PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS EN SUB-MERCADOS FINANCIEROS POR SEXO

1er Semestre 2018



1er Semestre 2019



RECLAMOS EN EL RETAIL FINANCIERO: CAUSALES DE RECLAMOS POR SEXO

CAUSALES DESGLOSADAS POR SEXO	1ER SEMESTRE 2018		1ER SEMESTRE 2019	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
COBRANZA EXTRAJUDICIAL ⁶	60,18%	39,82%	60,07%	39,87%
COBROS OBJETADOS POR CONSUMIDORES ⁷	56,59%	43,41%	60,05%	39,95%
COBROS POR SEGUROS Y OTROS PRODUCTOS NO CONTRATADOS ⁸	57,69%	42,31%	57,10%	42,90%
FRAUDE ⁹	54,45%	45,55%	57,36%	42,64%
COBROS EXCESIVOS ¹⁰	57,43%	42,57%	58,04%	41,96%
OTRAS CAUSAS	51,81%	48,19%	54,53%	45,47%
TOTAL	55,62%	44,38%	57,45%	42,55%
PROMEDIO	56,36%	43,64%	57,86%	42,13%



CONCLUSIONES: ANÁLISIS POR SEXO

Entre el primer semestre de 2018 y primer semestre de 2019, la **participación por sexo** en los reclamos del **mercado financiero** tiende a comportarse de manera similar.

El **sub-mercado con mayor participación** de reclamos por parte de las **mujeres** corresponde al **Retail Financiero**. Para el primer semestre de **2018**, su participación alcanzó el **55,6%** mientras que en el primer semestre de 2019 el porcentaje llegó al **57,5%**.

Por otro lado, los **hombres** registran su **mayor participación** de reclamos en los siguientes **sub-mercados**: en el primer semestre de **2018**, su participación se situó en **57,2%** en el mercado de Cajas de Compensación y Asignación Familiar, mientras que en el primer semestre del año **2019**, la cifra llegó al **57,4%** en el submercado de créditos automotrices.

Al observar las **principales causales** de los reclamos en el **Retail Financiero**, destaca “**Cobranza extrajudicial no corresponde**” y “**Cobros objetados por consumidores**”, en donde la participación de las **mujeres** llega al **60,07%** y **60,05%** en el primer semestre de **2019**, respectivamente.



¿CÓMO RECLAMAN LOS ADULTOS MAYORES?

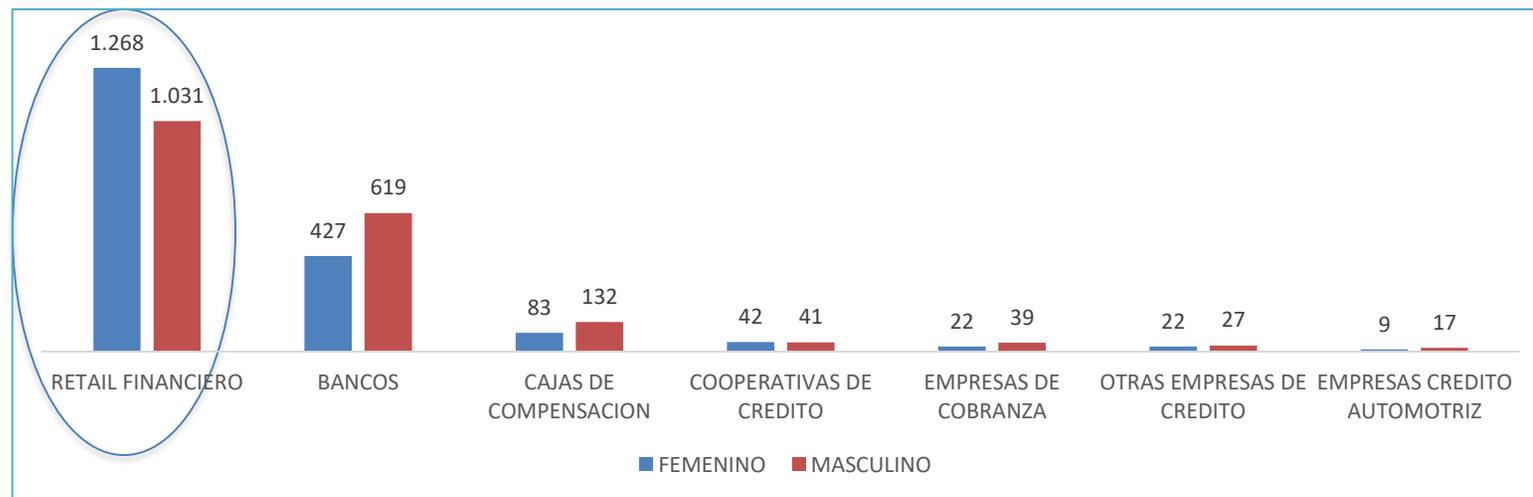
Reclamos de Adultos Mayores en el Mercado Financiero:

En el primer semestre de 2019 los adultos mayores presentaron 3.780 reclamos financieros en Sernac, representando el 10,8% del total de reclamos en este mercado.

Con respecto de lo anterior, la distribución de los reclamos de Adultos Mayores en el Mercado Financiero se concentra mayoritariamente, en Retail Financiero (60,8%), Banca (27,7%), Cajas de Compensación y Asignación Familiar (5,7%) y Otros Submercados (5,8%).

Reclamos de AM en Retail Financiero:

Los reclamos* de Adultos Mayores representan aproximadamente el 14,4% del total de reclamos asociados al Retail Financiero. Específicamente, en este sub mercado los adultos mayores realizaron 2.299 reclamos, desglosados en 1.268 reclamos de consumidores de sexo femenino y 1.031 reclamos de consumidores de sexo masculino, lo anterior, equivale al 55,2% y 44,8% respectivamente, con respecto del total de reclamos.



*Para cálculo de reclamos de Adultos Mayores desglosado por género, se excluyó un reclamo de consumidor que no indicó sexo.



NOTAS METODOLÓGICAS



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**



NOTAS METODOLÓGICAS

1. El Retail Financiero corresponde a aquellos proveedores del Retail, que comercializan medios de pago u otros productos financieros, relacionados a su propia marca.
2. En la construcción de la Tasa de Reclamos, “el número de tarjetas con deuda” corresponde al número de tarjetas de crédito de titulares, que se encuentran vigentes y que registran deuda. Esta cifra se obtuvo de cada proveedor de acuerdo a lo indicado como respuesta a un requerimiento de Información solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor.
3. La Tasa de Reclamos, la Tasa de Respuesta Desfavorable y, el Ranking, incluyen sólo instituciones que presentan más de 25 reclamos semestrales en el año 2018 y 2019. Por otro lado, consideran sólo aquellos reclamos con cierres de “proveedor acoge”, “proveedor no acoge”, y “proveedor no responde” y, además, se limitan a productos financieros (por ejemplo, se excluyen los reclamos asociados a los productos estacionamiento, licencias médicas, subsidios, entre otros).
4. Los reclamos desfavorables son aquellos clasificados con el tipo de cierre de “proveedor no acoge” y “proveedor no responde”. Los reclamos clasificados como “proveedor no acoge”, corresponden a aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia de Sernac como intermediario. Por otro lado, los reclamos clasificados como “proveedor no responde”, corresponden a aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta en los plazos establecidos. Finalmente, otros tipos de cierre corresponden a “proveedor informa caso no procede”, “derivado”, y “antecedentes insuficientes para tramitar”, sin embargo, estos no son considerados para el cálculos de tasas y la construcción del ranking.
5. La sección Panorama Financiero Nacional excluye reclamos por tipo de producto (estacionamiento, licencias medicas, Beneficios, entre otros) y considera los reclamos cerrados, sin distinguir por causal de tipo cierre del reclamo. Por lo tanto, las cifras que registra en esta sección el Mercado Financiero, y en particular, el Retail Financiero, no son directamente comparables a las utilizadas en la sección Cálculo de Tasas y Ranking.

NOTAS METODOLÓGICAS

Los reclamos se encuentran agrupados en las siguientes categorías:

6. COBRANZA EXTRAJUDICIAL: “Cobro deuda de tercero no conocido en el domicilio”, “No reconoce deuda”, “Cobranza que afectan la privacidad familiar y laboral”, “Informa deuda a terceros”, “Cobro de gastos de cobranza extrajudicial excesivo”, “Llamado en día/hora inhábil”, “Carta simula escrito judicial” y “Cobro de gastos de cobranza extrajudicial antes del plazo”
7. COBROS OBJETADOS POR CONSUMIDORES: “Duplicidad de cobros” y “No reversa cargos mal efectuados”.
8. COBROS POR SEGUROS Y OTROS PRODUCTOS NO CONTRATADOS: “Cobro de seguros no contratados” y “Cobros por productos o servicios no contratados”.
9. FRAUDE: “Consumidor no reconoce transacción clonación” y “Consumidor no reconoce transacción suplantación”.
10. COBROS EXCESIVOS: “Impugna cobro de interés”, “Cobro de comisiones excesivos”, “Cobro excesivo tasa de interés”, “Cobro de deuda excesiva”, “Impugna cobro de interés moratorio”, “Cobro de comisión prepago excesiva”.





ANEXOS



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



ANEXO N°1. TASA DE RECLAMOS

PROVEEDOR	N° DE RECLAMOS			N° DE TARJETAS DE CRÉDITO VIGENTES CON DEUDA			TASA DE RECLAMOS (TR)		
	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL
ABCDIN	1.930	1.590	-17,6%	469.956	415.632	-11,6%	41,1	38,3	-6,9%
LA POLAR	1.361	1.448	6,4%	431.811	572.942	32,7%	31,5	25,3	-19,8%
LIDER BCI	1.823	1.821	-0,1%	823.994	794.037	-3,6%	22,1	22,9	3,7%
CENCOSUD	2.681	3.372	25,8%	1.587.765	1.535.450	-3,3%	16,9	22,0	29,9%
UNIMARC	66	228	245,5%	71.014	113.425	59,7%	9,3	20,1	116,3%
CORONA	459	527	14,8%	292.766	304.924	4,2%	15,7	17,3	10,2%
CRUZ VERDE	278	386	38,9%	200.797	238.265	18,7%	13,8	16,2	17,0%
RIPLEY	2.022	2.054	1,6%	1.159.595	1.488.188	28,3%	17,4	13,8	-20,9%
SALCOBRAND	290	393	35,5%	339.384	327.143	-3,6%	8,5	12,0	40,6%
HITES	449	618	37,6%	507.026	601.914	18,7%	8,9	10,3	15,9%
CMR FALABELLA	2.395	2.761	15,23%	2.895.839	3.137.132	8,3%	8,3	8,8	6,4%
TRICOT	216	237	9,7%	480.125	508.536	5,9%	4,5	4,7	3,6%
FASHIONS PARK	23	61	165,2%	216.843	248.683	14,7%	1,1	2,5	131,3%
GLOBAL	13.993	15.496	10,7%	9.476.915	10.286.271	8,5%	14,8	15,1	2,0%

ANEXO N°2. TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE

PROVEEDOR	N° DE RECLAMOS FINANCIEROS CON RESPUESTA DESFAVORABLE			N° DE RECLAMOS FINANCIEROS			TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE (TRD)		
	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL	1er SEMESTRE 2018	1er SEMESTRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL
CMR FALABELLA	1.370	1.735	21,0%	2.395	2.761	15,3%	57,2%	62,8%	9,9%
LÍDER	864	1.029	16,0%	1.823	1.821	-0,1%	47,4%	56,5%	19,2%
FASHIONS PARK	12	32	62,5%	23	61	165,2%	52,2%	52,5%	0,6%
HITES	119	324	63,3%	449	618	37,6%	26,5%	52,4%	97,8%
RIPLEY	838	913	8,2%	2.022	2.054	1,6%	41,4%	44,5%	7,3%
TRICOT	67	95	29,5%	216	237	9,7%	31,0%	40,1%	29,2%
UNIMARC	12	91	86,8%	66	228	245,5%	18,2%	39,9%	119,5%
CENCOSUD	1.037	1.311	20,9%	2.681	3.372	25,8%	38,7%	38,9%	0,5%
ABCDIN	467	464	-0,7%	1.930	1.590	-17,6%	24,2%	29,2%	20,6%
LA POLAR	521	407	-28,0%	1.361	1.448	6,4%	38,3%	28,1%	-26,6%
SALCOBRAND	52	98	46,9%	290	393	35,5%	17,9%	24,9%	39,1%
CRUZ VERDE	56	86	34,9%	278	386	38,9%	20,1%	22,3%	10,6%
CORONA	77	89	13,5%	459	527	14,8%	16,8%	16,9%	0,7%
TOTAL	5.492	6.674	21,5%	13.993	15.496	10,7%	39,3%	43,1%	9,7%



SERNAC

Fiscalización - Protección - Educación - Participación