

Ranking de Reclamos del Mercado Financiero.

Sub Mercado Instituciones Bancarias, 1er semestre 2013 vs 1er semestre 2014

Octubre 2014



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

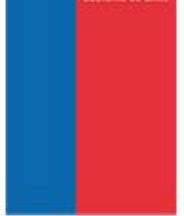
1. Definición

El ranking de reclamos del mercado financiero es una herramienta que permite medir y clasificar el comportamiento de las instituciones del mercado financiero, en base al número de reclamos presentados por los consumidores, y a cómo aquéllas responden a dichos reclamos.

El presente Ranking abordará en específico el sub-mercado instituciones bancarias.

2. Objetivos del estudio

- Informar el nivel de reclamos en contra de los bancos.
- Informar cómo responden los bancos ante los reclamos de los consumidores.
- Informar qué reclaman los consumidores contra la banca.
- Entregar elementos de juicio al consumidor para orientar sus decisiones de consumo.
- Entregar información sobre el mercado financiero, que concentró el 19% del total de reclamos que llegaron al Sernac en el primer semestre de 2014. Donde, a su vez, el sub-mercado de las instituciones bancarias representa el 44% (primer semestre 2014) de los reclamos, siendo el sub-mercado más reclamado.

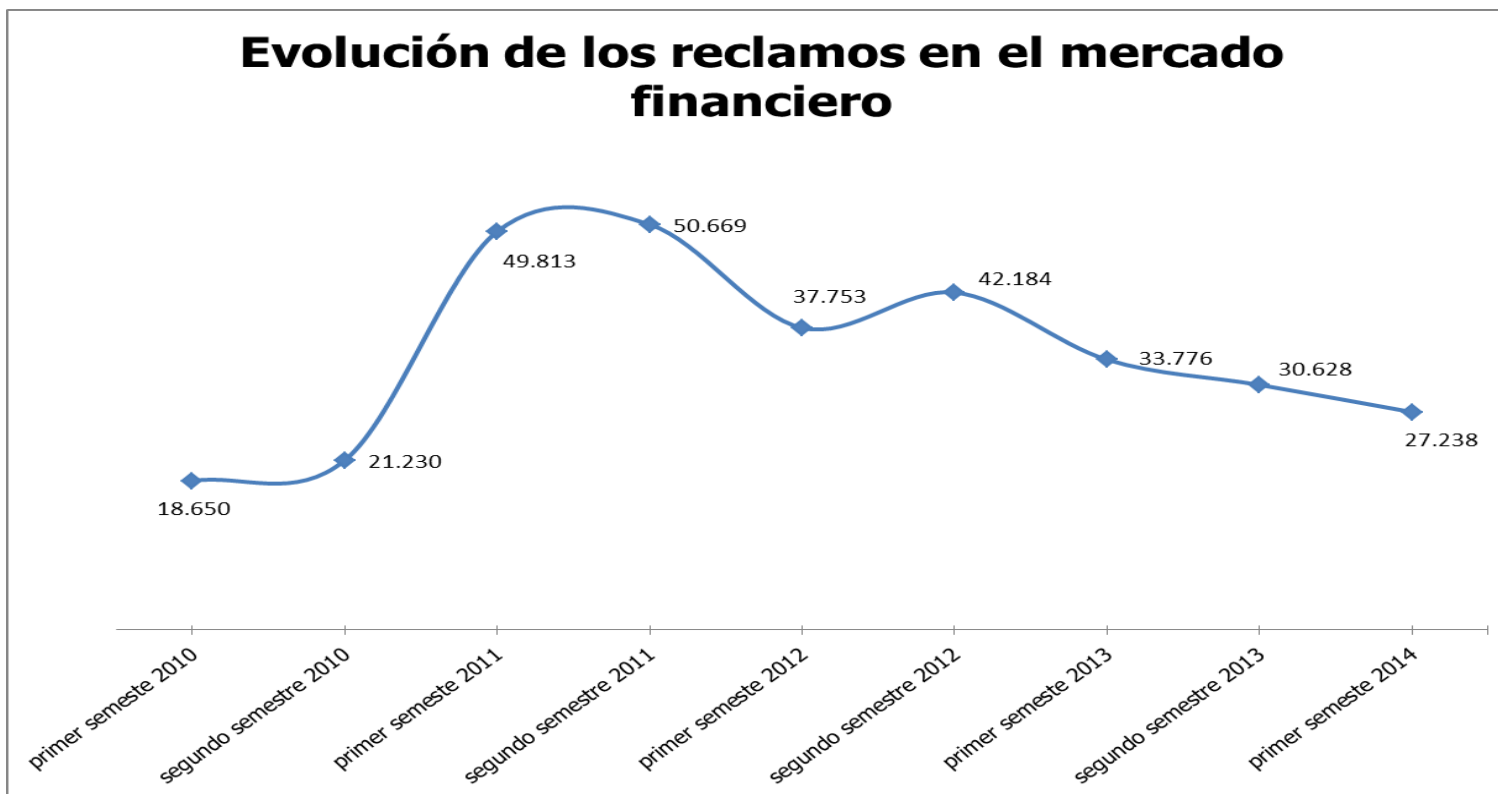


3. Consideraciones para la elaboración del informe

El presente informe se construyó sobre la base de los siguientes elementos:

- Trabajar con una nueva metodología en relación a la utilizada en el último ranking publicado por este Servicio, para analizar el comportamiento de los bancos durante el primer semestre del año 2014, la que se traduce en la asignación de notas en función su comportamiento, tanto desde la perspectiva del número de reclamos como de su respuesta.
- Analizar las bases de datos que incorporan a proveedores registrados en Sernac para la tramitación de sus reclamos.
- Comparar el comportamiento de los proveedores entre el primer semestre de 2013 versus el primer semestre del 2014.
- Considerar los reclamos cerrados, es decir, aquellos cuya gestión ha finalizado.
- Considerar en el análisis de comportamiento de proveedores, sólo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.

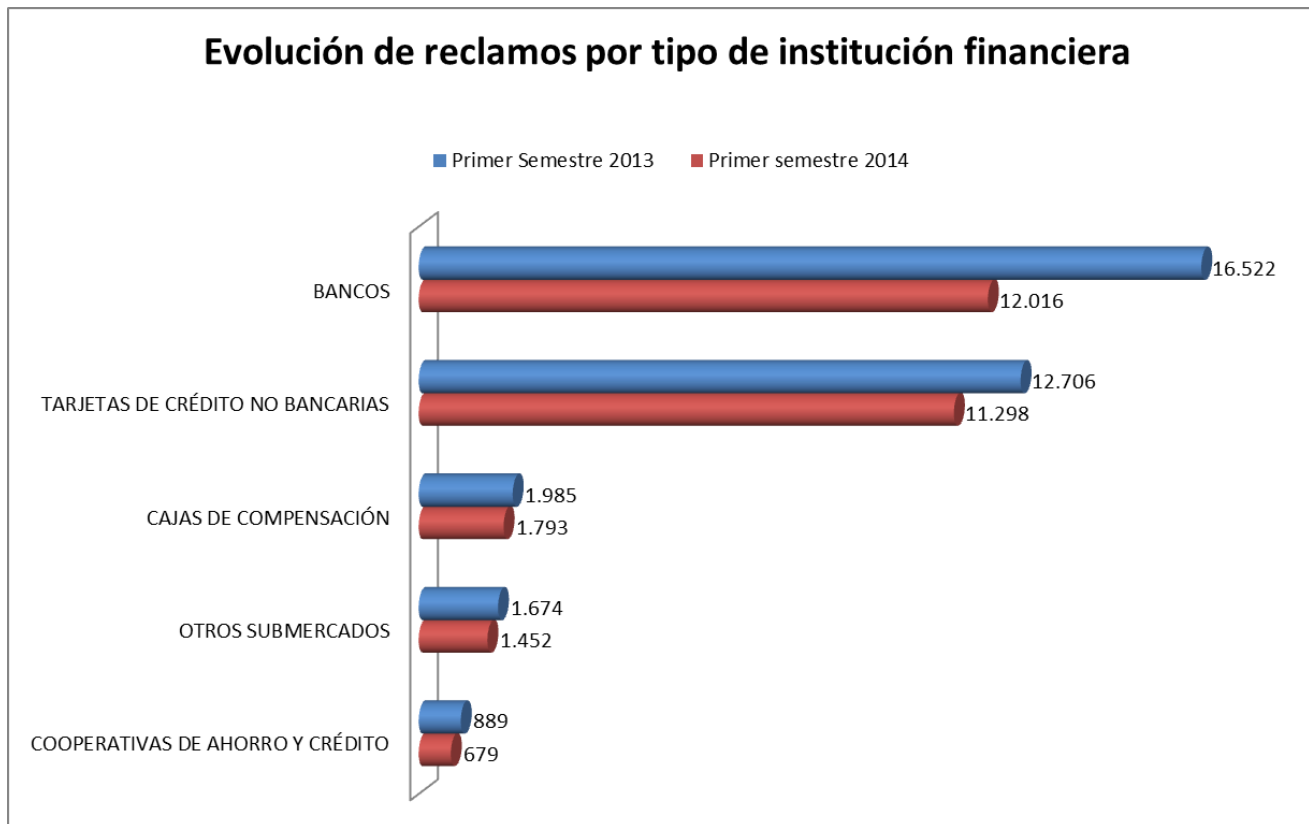
4. Volumen de reclamos en el Mercado Financiero



Durante el primer semestre del 2010, se registraron 18.650 reclamos en el mercado financiero. Este número aumentó a 49.813 reclamos en el primer semestre del año 2011, debido principalmente a reclamos por repactaciones unilaterales por el caso La Polar. En los años siguientes, se verificó una tendencia a la baja en el número de reclamos registrados, llegando a 27.238 durante el primer semestre del año 2014.

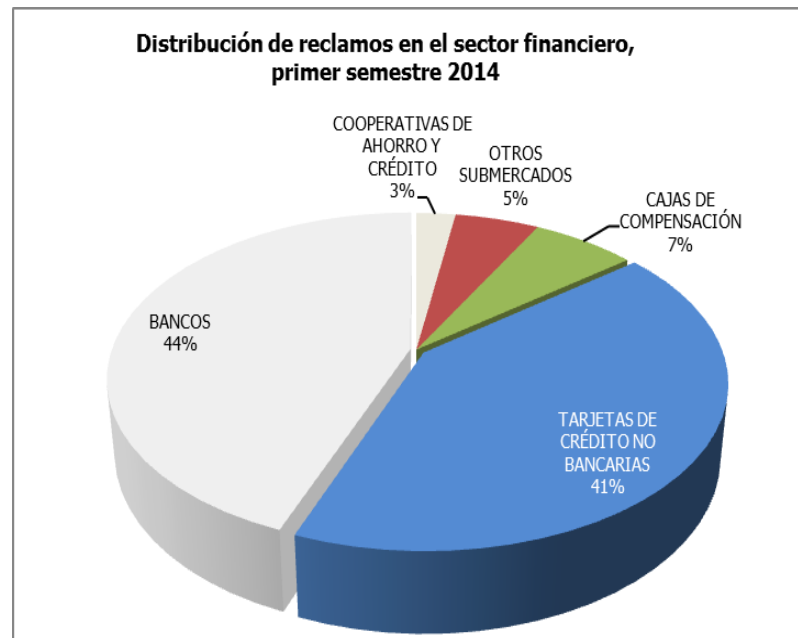
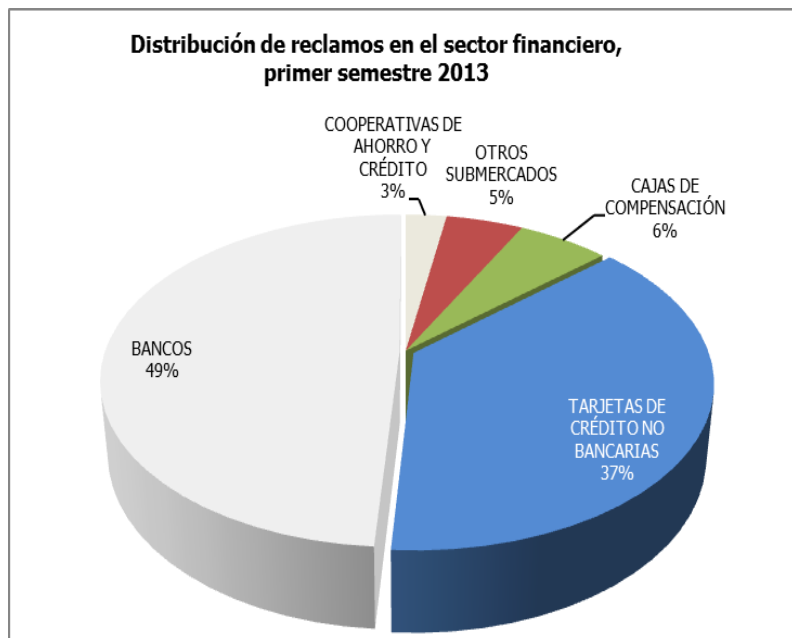
Se puede apreciar un aumento de un 46% al comparar el total de reclamos financieros recibidos en el primer semestre del año 2010 con el total de reclamos financieros recibidos el primer semestre del año 2014.

4.1 Evolución de reclamos en el Mercado Financiero (Comparación primer semestre 2013-primer semestre 2014)



Entre el primer semestre de 2013 y el primer semestre de 2014, la cantidad de reclamos en contra de los distintos sub-mercados financieros disminuyó. El descenso relativo de los Bancos correspondió a un 27,3%, y el de las Tarjetas de Crédito no Bancarias a un 11,1%.

4.2 Distribución de reclamos en el mercado financiero, según sub-mercado (primer semestre 2013 - primer semestre 2014)



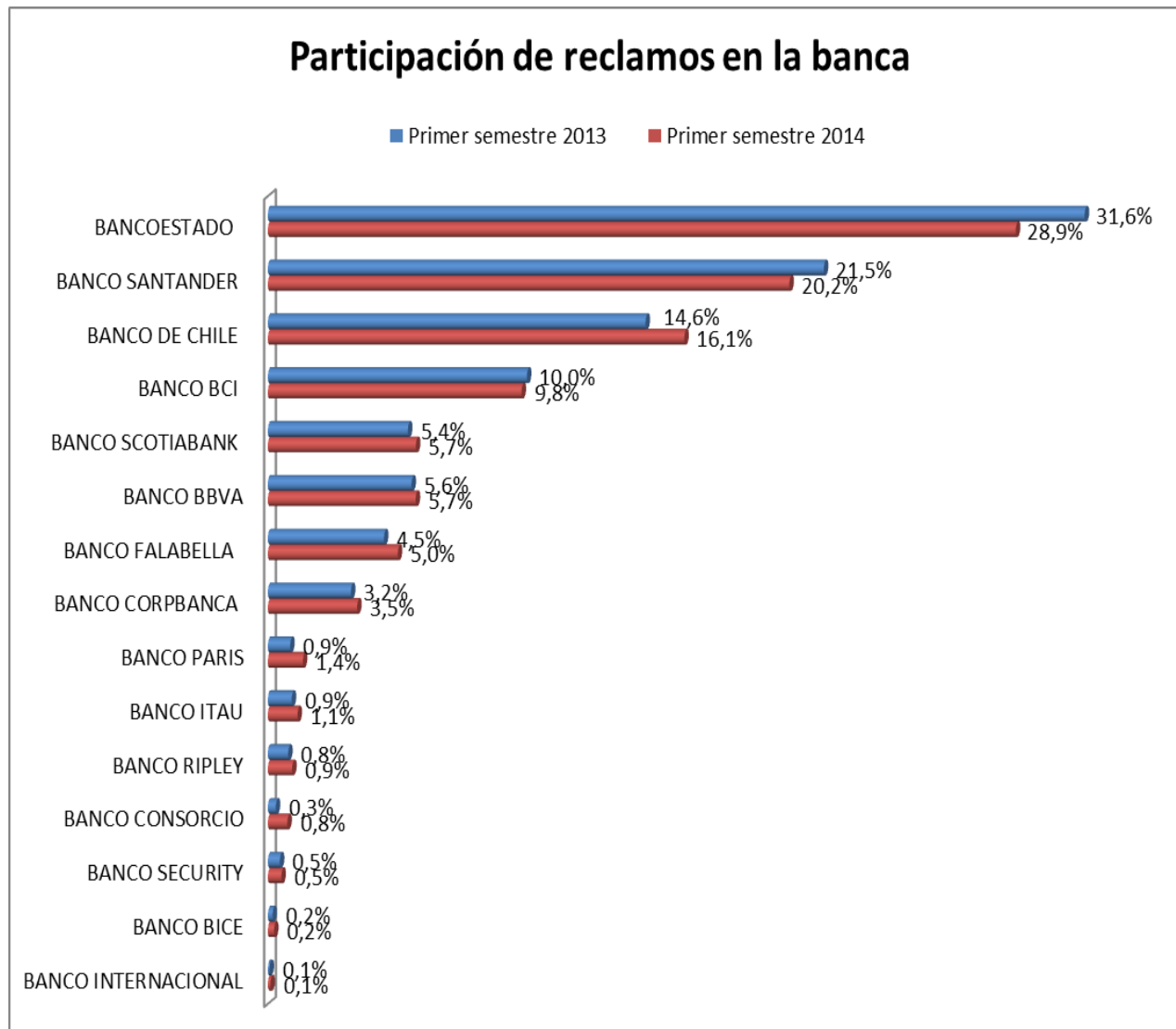
Durante el primer semestre de 2013 y el primer semestre de 2014, los reclamos financieros se concentraron principalmente en la banca, representando un 49% y un 44% del total respectivamente. A este sub-mercado le sigue el de las tarjetas de crédito no bancarias, que concentraron un 37% de los reclamos el primer semestre de 2013 y un 41% el primer semestre de 2014.

4.3 Distribución de reclamos financieros por regiones

REGIÓN	Período	
	Primer semestre 2013	Primer semestre 2014
REGIÓN METROPOLITANA	47,2%	45,6%
REGIÓN VALPARAÍSO	10,2%	11,1%
REGIÓN DEL BÍO BÍO	7,8%	8,7%
REGIÓN COQUIMBO	4,6%	4,9%
REGIÓN DEL MAULE	4,0%	4,3%
REGIÓN DE LOS LAGOS	4,5%	4,1%
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	4,2%	4,1%
REGIÓN ANTOFAGASTA	4,1%	3,5%
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	3,5%	3,2%
REGIÓN TARAPACÁ	1,8%	2,5%
REGIÓN ATACAMA	2,5%	2,4%
REGIÓN DE LOS RÍOS	2,2%	2,0%
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA	1,5%	1,7%
REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1,1%	1,2%
REGIÓN AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	0,8%	0,7%

Al desglosar el número total de reclamos financieros, de acuerdo a la región del consumidor, se aprecia que el mayor volumen de reclamos es ingresado por consumidores de las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Bío Bío, tanto en el primer semestre de 2013 como del 2014.

5. Entidades bancarias: participación en el total de reclamos



En cuanto a la participación de reclamos en la banca, éstos se concentran principalmente en tres bancos: BancoEstado, Banco Santander y Banco de Chile, en ambos períodos. El primer semestre de 2014 estos tres bancos concentraron alrededor de 2/3 de los reclamos (65,2%).

6. Motivos de reclamos de los consumidores contra la Banca

En el contexto de los consumidores de productos financieros, y desde el punto de vista de las motivaciones que tienen para reclamar, existe una amplia gama de razones esgrimidas, dada la compleja naturaleza y variedad de los proveedores y productos ofrecidos. Las principales son las siguientes:

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, PRIMER SEMESTRE 2014	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	15%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	7%
NO RECONOCE DEUDA	6%
PRODUCEN UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR	5%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	5%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	4%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	4%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	3%
DUPLICIDAD DE COBROS	3%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2%
NEGATIVA A PAGAR SINIESTRO ASEGURADO	2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION SUPLANTACION	2%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TERMINO DE CONTRATO.	2%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACION (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	2%
NO INFORMAR COSTO TOTAL DE LOS SERVICIOS	2%
OTROS	29%

Nota: «Otros» comprende un extenso número de motivos legales con porcentajes menores, entre los que se pueden encontrar «no informa costo total del crédito», «incremento unilateral de los cargos o comisiones», «no respetar condiciones de repactación», etc.

7. Ranking de reclamos sub-mercado Bancario

La fórmula de cálculo para la determinación del valor o nota del ranking tiene dos componentes.

En primer lugar se considera la **tasa de reclamos asociados a productos de deuda del proveedor** (TR), la que a su vez es asimilada a una nota con escala de 1 a 7.

En segundo lugar, se considera la **tasa de respuesta «proveedor acoge» a dichos reclamos** (TRPA), la cual también es asimilada a la misma escala.

Posteriormente, ambas notas son ponderadas, asignándose a la primera un 40% y a la segunda un 60%.

Se asigna mayor porcentaje a la **tasa de respuesta «proveedor acoge»**, pues la idea es reflejar la importancia que tiene para Sernac que las instituciones financieras se hagan cargo positivamente de los requerimientos de los consumidores una vez que éstos se presentan. Así, se valora especialmente a aquellos proveedores que se esfuerzan en gestionar y dar respuesta favorable a dichos requerimientos.

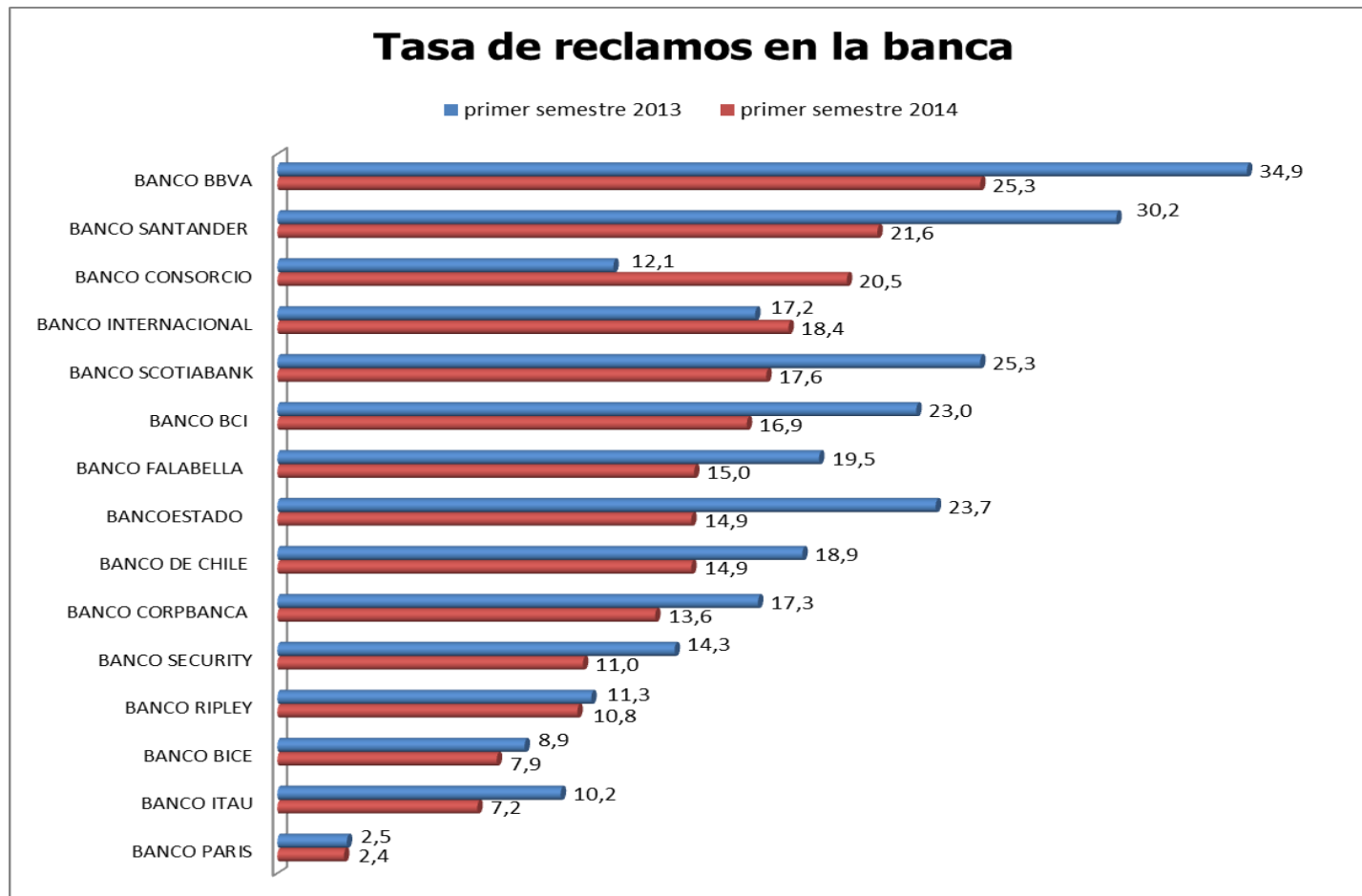
7.1 Tasa de Reclamos (TR)

Tasa de Reclamos: Es la cantidad de **reclamos asociados a productos de deuda** que presenta un proveedor por cada 10.000 deudores.

Consideraciones

- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un determinado banco por el número de deudores de dicho banco, 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.
- En el número de reclamos del período se consideran solamente reclamos relacionados a productos de deuda (ver tabla de categorías consideradas en el Anexo N°3). No se toman en cuenta los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en el Sistema SernacFacilita.
- El denominador utilizado es el «*número de deudores*», que se obtiene del reporte “Número de Deudores y Montos de sus Obligaciones (Nueva Versión) ” de la Sbif:
<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tipocont=567>

7.1.1 Comparación primer semestre 2013 – primer semestre 2014 de Tasa de Reclamos



En el primer semestre de 2014 la mayor tasa la presentó BBVA, con 25,3 reclamos en este período por cada 10.000 deudores. En cambio, la menor tasa se observó en Banco Paris con 2,4 reclamos por cada 10.000 deudores durante el mismo período.

7.1.2 Resultado Tasa de Reclamos (TR) año 1er sem 2014

Tasa Reclamos de instituciones bancarias:

Tasa de Reclamos (TR) primer semestre 2014		
Institución	Número de reclamos por cada 10.000 deudores	Notas
Paris	2,4	6,5
Itaú	7,2	5,5
Bice	7,9	5,0
Ripley	10,8	4,5
Security	11,0	4,5
Corpbanca	13,6	4,0
Chile	14,9	3,5
Bancoestado	14,9	3,5
Falabella	15,0	3,5
Bci	16,9	3,5
Scotiabank	17,6	3,0
Internacional	18,4	3,0
Consortio	20,5	2,5
Santander	21,6	2,5
BBVA	25,3	1,5
Promedio	14,5	3,8

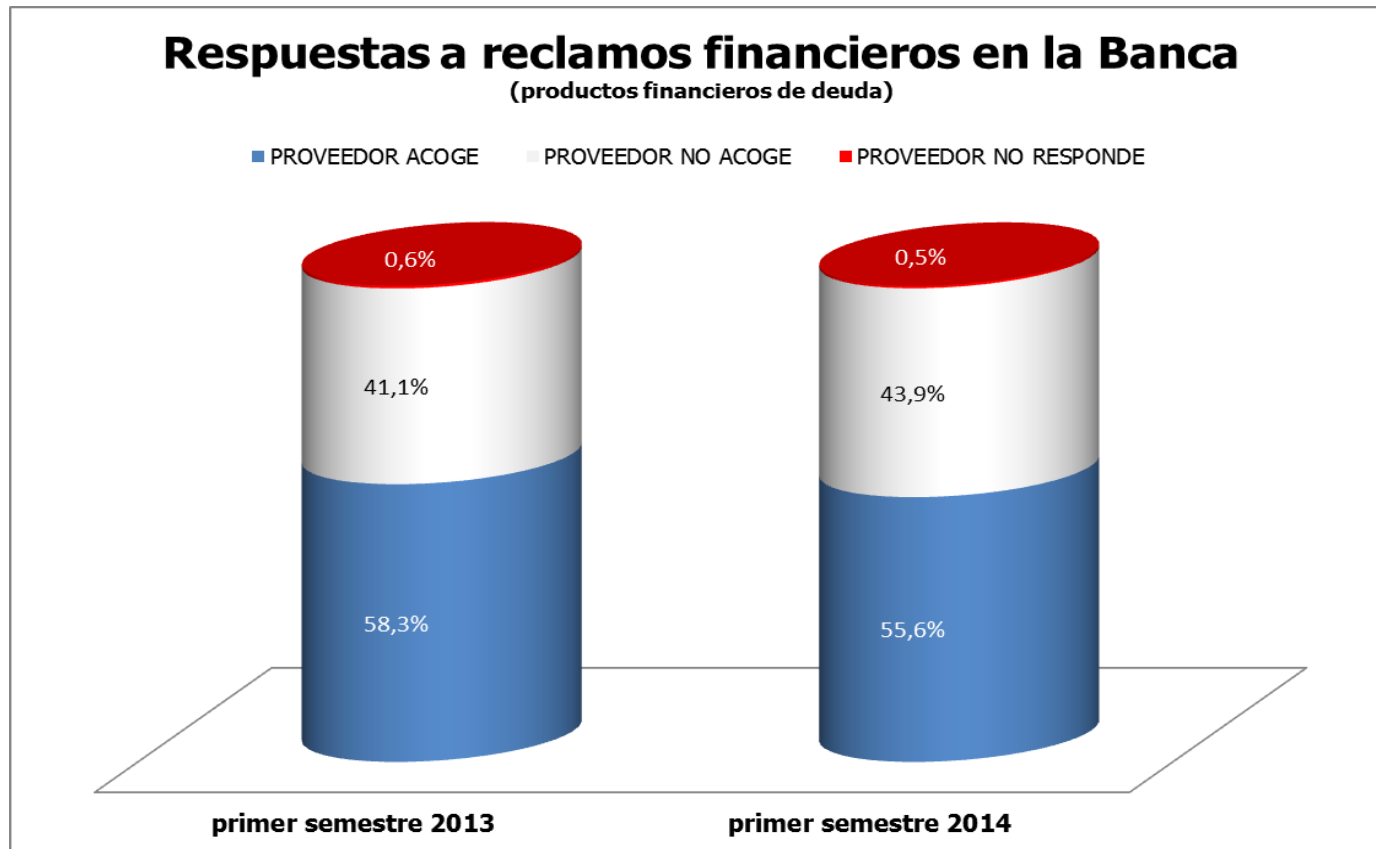
Para el primer semestre de 2014 las instituciones con nota más baja son BBVA y Banco Santander. Por otro lado, Banco Paris es la institución bancaria con mejor nota.

La nota promedio de la industria corresponde a un **3,8**.

7.2 Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA)

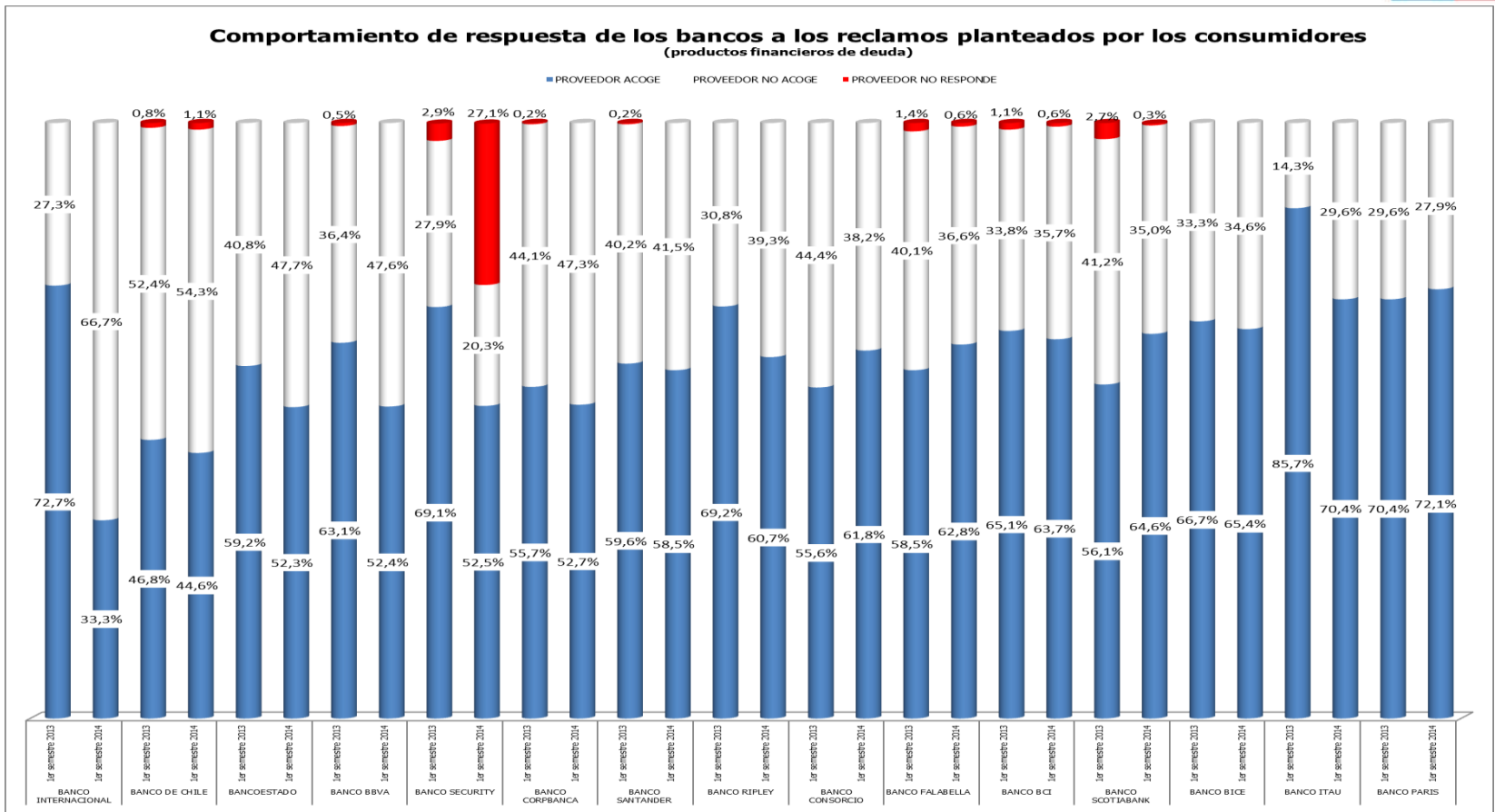
- **Tasa de Respuesta Proveedor Acoge:** Es el porcentaje de reclamos asociados a productos de deuda con respuesta «proveedor acoge» por parte del proveedor en el sistema SernacFacilita, en relación al total de reclamos asociados a productos de deuda contra dicho proveedor.
- **«Proveedor acoge»** es una causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto del reclamo del consumidor. Por ejemplo, en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio de producto o devolución de dinero, entre otros.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos asociados a productos de deuda de un banco determinado, clasificados como «proveedor acoge» en la plataforma del Sernac, por el número total de reclamos asociados a productos de deuda de dicho banco, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) 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.
- Para el cálculo de este indicador, en el número de reclamos clasificados como Proveedor Acoge, se consideran solamente reclamos relacionados a productos asociados a deuda (ver tabla de categorías consideradas en Anexo N° 3). No se consideran los reclamos asociados a los siguientes productos financieros: ahorro e inversión, cajero automático, cuentas de ahorro y cuentas vistas/chequeras electrónicas.

7.2.1 Comportamiento de respuesta a reclamos en sub-mercado bancario



Al comparar las respuestas a los reclamos de los consumidores asociados a productos de deuda en el sub-mercado bancario, se destaca el aumento de la respuesta «proveedor no acoge», de un 41,1% el primer semestre de 2013, a un 43,9% el primer semestre de 2014. Asimismo, se constata una baja de la categoría «proveedor acoge», de 58,3% el primer semestre de 2013, a 55,6% el primer semestre de 2014

7.2.2 Comparación niveles de respuesta por proveedor, primer semestre 2013 - primer semestre 2014



En cuanto a las respuestas positivas entregada por la banca durante el primer semestre de 2014, destaca Banco Paris, con un 72,1%. Por el contrario, el menor porcentaje de respuestas positivas para el mismo año lo presentó Banco Internacional, con un 33,3%.

Además se observa un aumento para la categoría <<Proveedor no Responde>> en el Banco Security, pasando de un 2,9% en el primer semestre de 2013, a un 27,1% en el primer semestre de 2014.

7.2.3 Resultado Tasa Respuesta Proveedor Acoge (TRPA) primer semestre 2014

Tasa Respuesta de Proveedor Acoge (TRPA) primer semestre 2014		
Institución	Tasa	Notas
Paris	72,10	5,0
Itaú	70,40	4,5
Bice	65,40	4,5
Scotiabank	64,60	4,0
Bci	63,70	4,0
Falabella	62,80	4,0
Consortio	61,80	4,0
Ripley	60,70	4,0
Santander	58,50	4,0
Corpbanca	52,70	3,5
Security	52,50	3,5
BBVA	52,40	3,5
Bancoestado	52,30	3,5
Chile	44,60	3,0
Internacional	33,10	2,0
Promedio	57,84	3,8

El banco que tiene un mejor desempeño en este aspecto es Banco Paris, con nota 5,0. En la situación opuesta se encuentra el Banco Internacional, con nota 2,0.

La nota promedio de los proveedores en este aspecto es un 3,8.

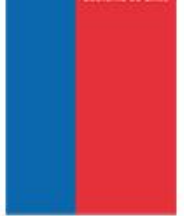
8. RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2014 EN INSTITUCIONES BANCARIAS

Ranking de Reclamos	
Banco	Notas
Paris	5,6
Itaú	4,9
Bice	4,7
Ripley	4,2
Security	3,9
Bci	3,8
Falabella	3,8
Corpbanca	3,7
Scotiabank	3,6
Bancoestado	3,5
Consortio	3,4
Santander	3,4
Chile	3,2
BBVA	2,7
Internacional	2,4
Nota Promedio	3,8

- La nota promedio de las instituciones bancarias corresponde a **3,8**.
- La mejor ubicación en el Ranking corresponde a Banco Paris, con nota 5,6.
- La nota más baja la obtuvo Banco Internacional, con un **2,4**.

8.1 Variación Ranking primer semestre 2013 – primer semestre 2014

Banco	Nota Ranking		Posición		Variación Posición
	Primer semestre 2014	Primer semestre 2013	Primer semestre 2014	Primer semestre 2013	
Paris	5,6	5,1	1	1	=
Itaú	4,9	5,1	2	1	↓
Bice	4,7	4,7	3	3	=
Ripley	4,2	4,5	4	4	=
Security	3,9	4,3	5	5	=
Bci	3,8	3,5	6	8	↑
Falabella	3,8	3,4	6	9	↑
Corpbanca	3,7	3,3	8	10	↑
Scotiabank	3,6	2,7	9	15	↑
Bancoestado	3,5	3,2	10	11	↑
Consortio	3,4	3,9	11	7	↓
Santander	3,4	2,8	11	13	↑
Chile	3,2	3,0	13	12	↓
BBVA	2,7	2,8	14	13	↓
Internacional	2,4	4,2	15	6	↓
Nota Promedio	3,8	3,8			



9. Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida a partir del Ranking de Reclamos Financieros primer semestre de 2014, se puede concluir lo siguiente:

- El 27% de las instituciones bancarias (4 bancos) evaluadas en este Ranking, posee nota superior o igual a 4,0.
- El 73% de las instituciones bancarias (11 bancos) evaluadas en el Ranking Sernac, posee nota inferior a 4,0.
- Sólo existe una institución bancaria evaluada con nota igual o superior a 5,0.
- La Banca en su conjunto obtiene una nota promedio inferior a 4, tanto para el primer semestre de 2013 como para el primer semestre de 2014.

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Anexo N° 1. Definiciones

Proveedor Acoge:

Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo, en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio de producto o devolución de dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge:

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 reconoce la competencia del Sernac como intermediario.

Proveedor No Responde:

Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

Anexo N°2. Ponderadores Ranking Sernac

Uno de los objetivos del Ranking Sernac, consiste en representar el comportamiento de los proveedores financieros respecto de los requerimientos de los consumidores en sus relaciones de consumo. Para lograr lo anterior se propone la fórmula, que da origen a una nota final, en base a la suma de las dos variables ponderadas en distintos porcentajes, respecto a la información que se obtiene de las bases de datos de este Servicio.

La **Tasa de Reclamos (TR)**, refleja el comportamiento que tienen los proveedores, midiendo la cantidad de reclamos recibidos, asociados a productos de deuda, en relación a la cantidad de deudores.

La **Tasa de Respuesta Proveedor Acoge (TRPA)**, es el indicador que mide la forma cómo las empresas se hacen cargo de los reclamos anteriormente citados, en base a la variable de respuesta "Proveedor Acoge" contenida en bases de datos de Sernac.

En la asignación de los ponderadores (40% y 60% respectivamente), que conforman la fórmula de cálculo de la nota final del Ranking, se ha considerado que la TR encuentra una ponderación menor en relación a la TRPA. Detrás de esto se encuentra la idea de incentivar al mercado a que se haga cargo de los requerimientos de los consumidores, entregando un mayor valor a aquellos que se esfuerzan en gestionar y dar respuesta favorable a las solicitudes de los consumidores. Lo anterior busca resaltar el valor que tiene para el consumidor que los proveedores tengan una actitud receptiva respecto de los reclamos que se tramitan a través de Sernac.

Anexo N°3. Listado de categorías de reclamos consideradas en TR y TRPA

LOS ÍTEMES DE RECLAMOS CONSIDERADOS FUERON LOS SIGUIENTES, SEGÚN CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA SERNACFACILITA
AVANCES EN EFECTIVO
COBRANZA EXTRAJUDICIAL
CRÉDITO AUTOMOTRIZ
CRÉDITO EDUCACIONAL CON AVAL DE ESTADO
CRÉDITO EDUCACIONAL CORFO
CRÉDITO DE CONSUMO
CRÉDITOS HIPOTECARIOS
LÍNEA DE CRÉDITO Y CUENTA CORRIENTE
PAGOS AUTOMÁTICOS ELECTRÓNICOS
TARJETA DE CRÉDITO
TARJETA DE DÉBITO