

Segundo ranking del mercado financiero concentra reclamos en tarjetas de Casas Comerciales

El Ciudadano · 3 de diciembre de 2010





Luego de los más de 15 mil reclamos contra el mercado financiero recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) entre junio y octubre de este año, lo que representa un aumento de más de 15% respecto al ranking anterior, el organismo informó que la mayoría se relacionan con cobros indebidos y las condiciones de contrato de las tarjetas del *retail*.

De los 15.730 reclamos recibidos contra el mercado financiero entre junio y octubre de 2010 (22% de todas las quejas que llegan al **Sernac**) el 64% se concentra en las tarjetas de crédito del *retail*, y el 32% en los bancos. Por su parte, las cajas de

compensación ocupan un 3,34% de los reclamos y un 1,49% las cooperativas de ahorro y crédito.

Respecto al ranking anterior (enero-mayo 2010), el volumen de reclamos aumentó en un 15,4%, registrándose un aumento de 20% en los reclamos contra el retail y 12,1% en la banca.

RETAIL

Durante este período, el mayor índice de reclamos lo registra la tarjeta **La Polar** (3,74), seguido por **Abcdin** o **Cofisa** (2,92) y tarjeta **Presto** (1,57), repitiéndose estas empresas en los primeros índices de los rankings de ambos períodos pero en distinto orden.

BANCOS

En el caso de la banca, lidera el ranking **Banco Santander**, con un índice de 2,68 (1.485 reclamos totales), seguido de banco **Corpbanca** con 2,30 (254 reclamos totales) y banco **Scotiabank** con 1,93 (340 reclamos totales).

Al comparar los períodos se verifica un aumento en los resultados en casi todas las instituciones. El mayor incremento de ellos se detecta en Banco **Ripley**, Corpbanca y **BBVA**.

RECLAMOS Y SOLUCIONES

Más del 80% de los reclamos corresponden a problemas de cobro (49,1%) y condiciones de contrato (32,2%).

Tanto en la banca como en el retail los consumidores se quejan de cobros indebidos, uso de productos en forma fraudulenta, cobro de comisiones que no se informan. En las multitiendas, se agregan los cobros por servicios no contratados como seguros, cobros por compras no realizadas, repactaciones sin consentimiento del consumidor y cobros por deudas inexistentes.

En el proceso de mediación que realiza el [Sernac](#) con los consumidores que reclaman, las casas comerciales respondieron el 98,3% de los reclamos y los bancos respondieron el 89%, lo que representa un aumento de 33,2 y 9,1 puntos porcentuales respectivamente al compararlos con el período anterior.

De los reclamos que sí tuvieron respuesta, el 65,1% tuvo una propuesta de solución por parte de la banca, y el 75,5% tuvo respuesta positiva en las tarjetas de multitiendas. Los que no se solucionan pasan a instancias judiciales.

Por **Cristóbal Cornejo**

El Ciudadano

Fuente: [El Ciudadano](#)