

CHILE / ECONOMÍA

Tarjetas del retail y la banca concentran el 86% de los reclamos en el mercado financiero

El Ciudadano · 30 de noviembre de 2017

Las tarjetas de crédito relacionadas al retail concentraron la mayor cantidad de reclamos en el segundo semestre del 2017, con un 48% de los casos; en segundo lugar, se ubicó la banca, con un 38,2%.



Con el objetivo de conocer el comportamiento de las entidades financieras respecto a los reclamos de los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) realizó un ranking que incluyó los reclamos recibidos durante el primer semestre de este 2017 y los comparó con los del mismo periodo del 2016. Si bien los reclamos en el mercado financiero venían registrando una baja en los últimos años, este 2017 evidenciaron un aumento.

Durante el primer semestre de este año 2017, el Sernac recibió 26.826 reclamos en contra de las entidades del mercado financiero, mientras que durante el mismo período del año anterior fueron 23.660, esto es, un aumento de un 13,4%.

Las tarjetas de crédito relacionadas al retail concentraron la mayor cantidad de reclamos en el segundo semestre del 2017, con un 48% de los casos; en segundo lugar, se ubicó la banca, con un 38,2%. Es decir, entre las tarjetas del retail y la banca sumaron un 86% del total de los reclamos recibidos por el Sernac. Le siguen las cajas de compensación (5,1%); las empresas de cobranzas (3,4%); las empresas de créditos automotor (2,2%); las cooperativas de ahorro y crédito (2%); y otros (1,1%).

Las tarjetas de crédito relacionadas al retail subieron en dos y medio puntos porcentuales su participación de reclamos en el mercado financiero, pasando de 45,5% durante el primer semestre del 2016 a 48% en el mismo período de este 2017.

La banca, en tanto, disminuyó un punto y medio porcentual su participación de reclamos en el mercado financiero, pasando de 39,7% en 2016 a 38,2% en 2017; de igual forma, las cajas de compensación bajaron, desde un 5,8% a un 5,1%, respectivamente.

El informe completo lo puedes revisar [aquí](#)

Fuente: SERNAC

Fuente: [El Ciudadano](#)