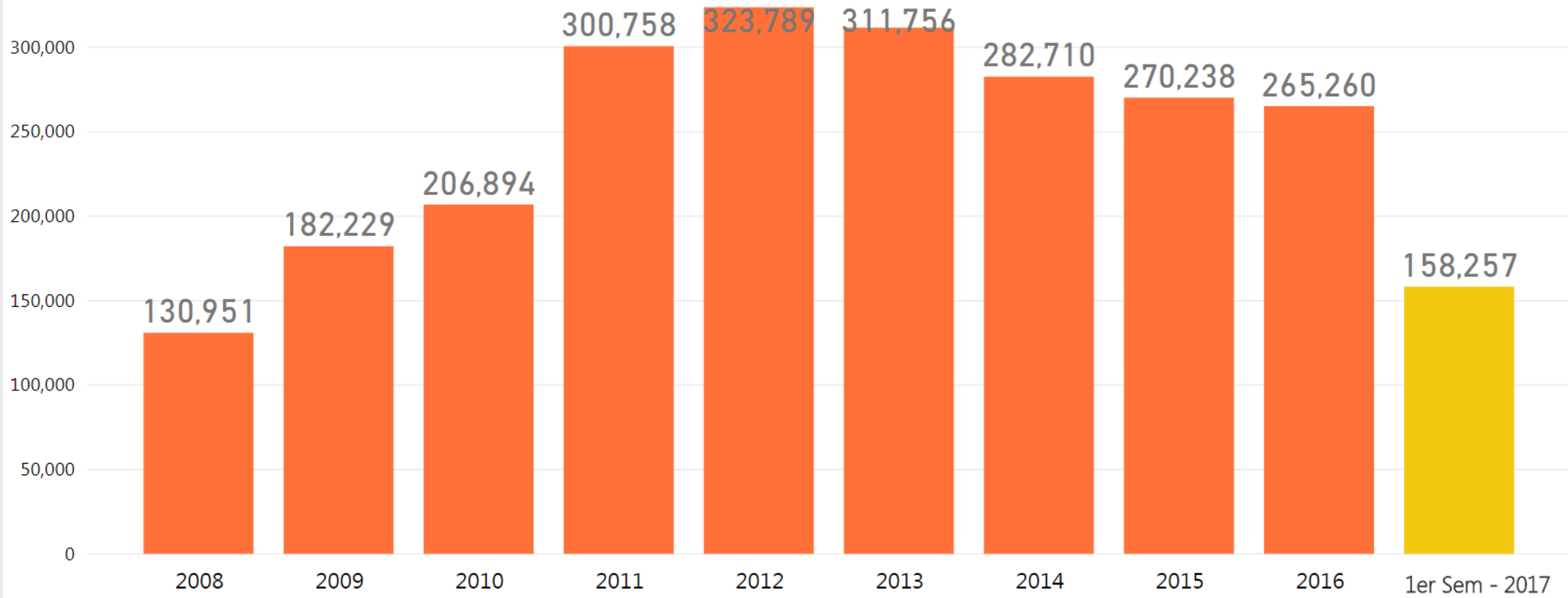


# Tablero Indicadores Reclamos De la Industria del Crédito

Primer Semestre 2017

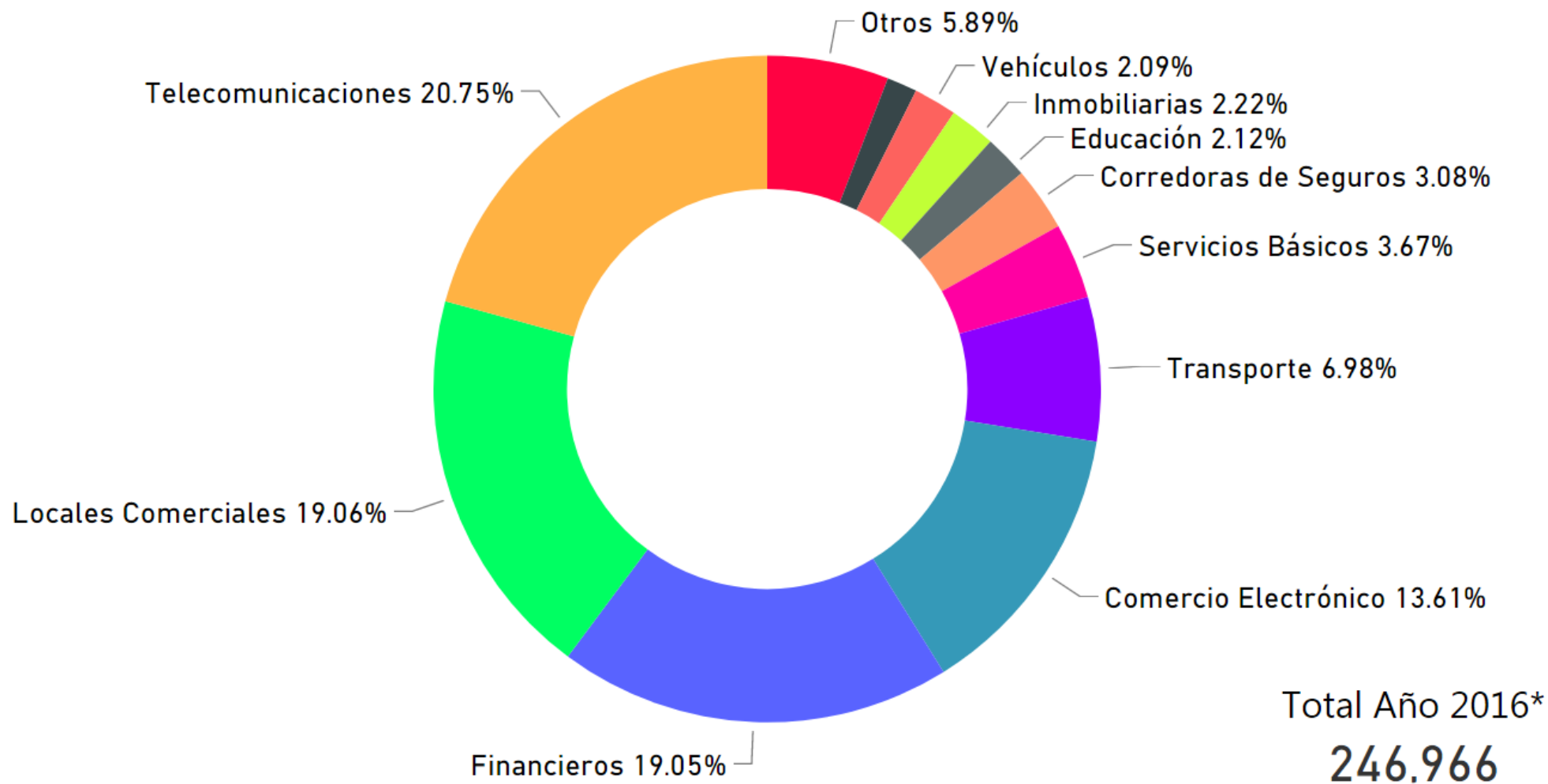
## Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



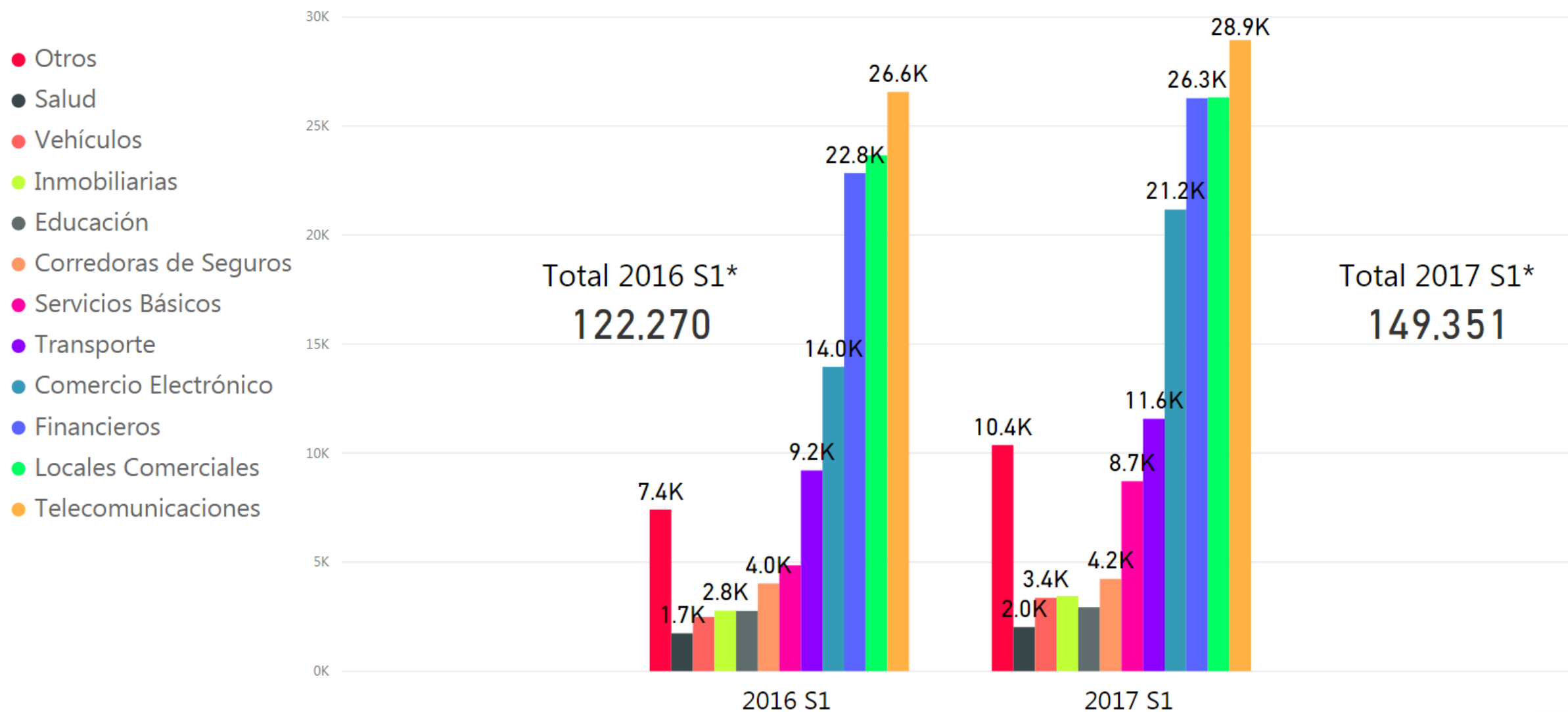
# Distribución de Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



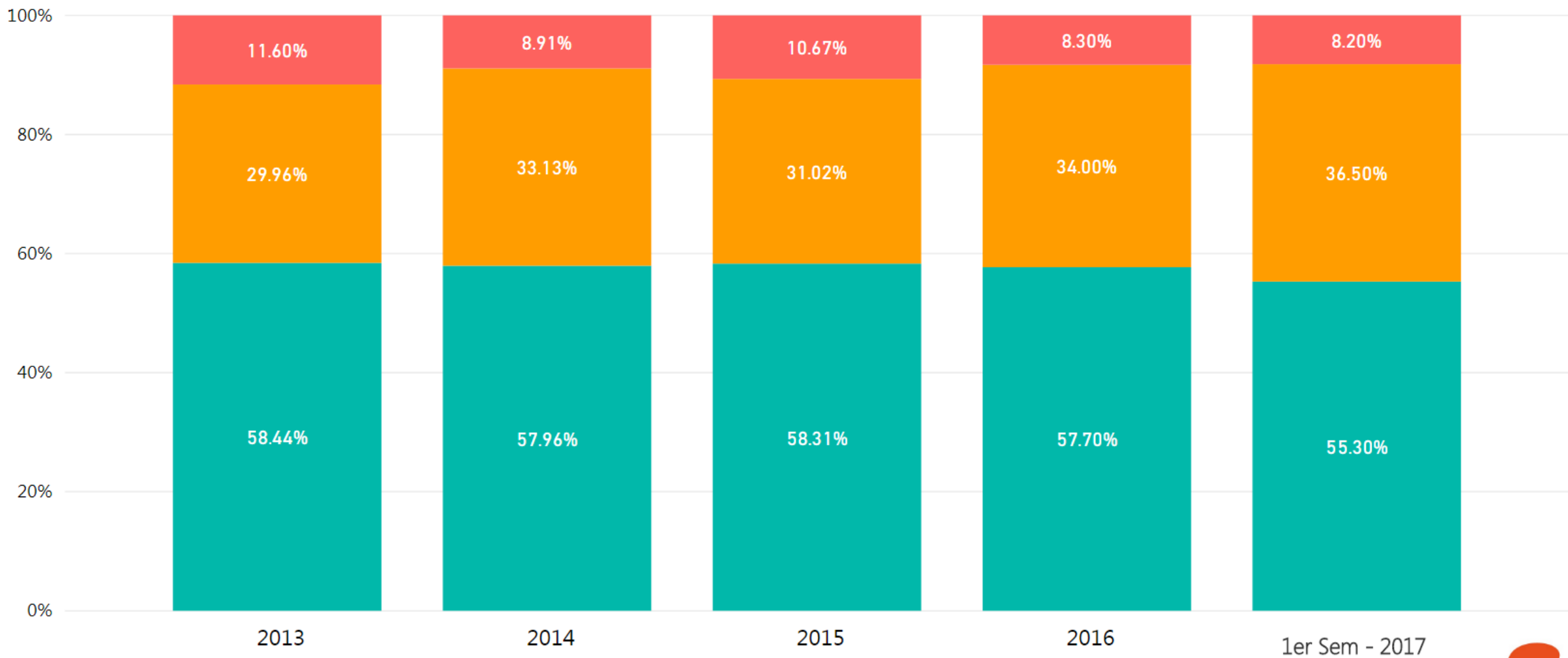
# Distribución de Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



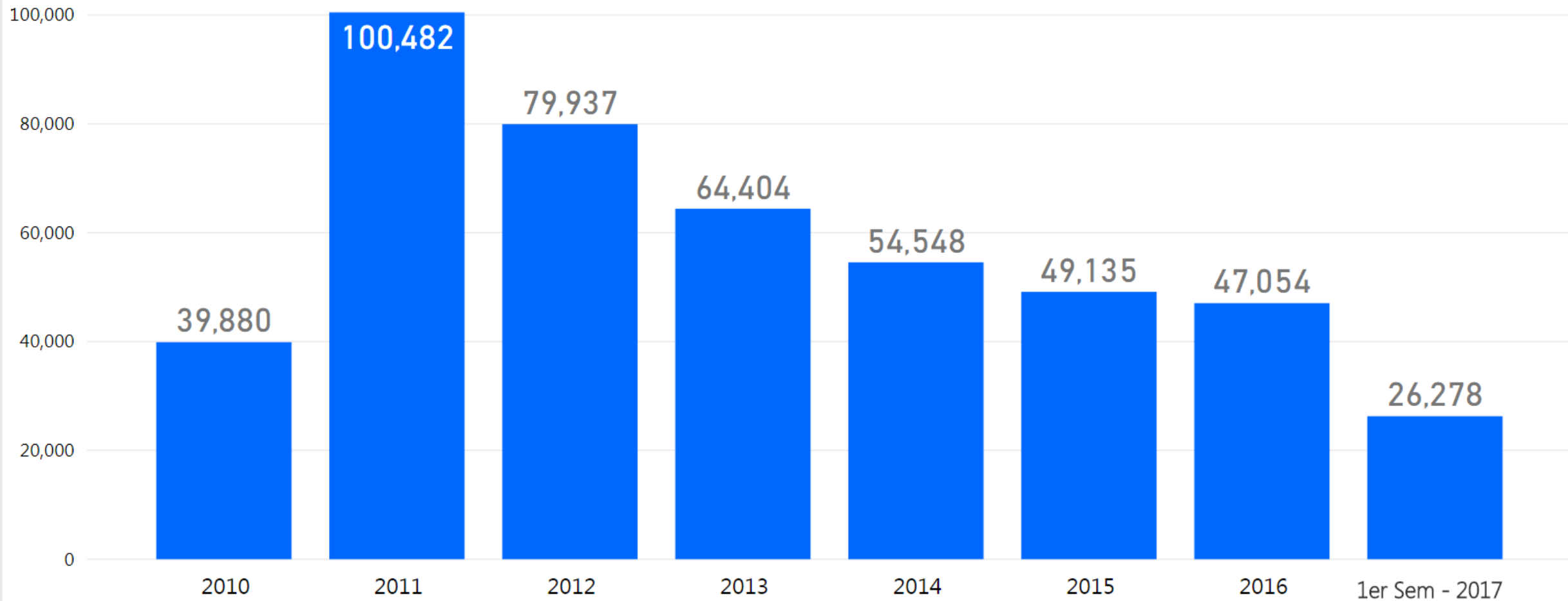
## Comportamiento de Respuesta Total Nacional

● Proveedor\_acoge\_nacional ● Proveedor\_no\_acoge\_nacional ● Proveedor\_no\_responde\_nacional



## Reclamos Mercados Financieros

(Incluye Banca, Retail Financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Compensación, y otras)



## Distribución de Reclamos Mercados Financieros

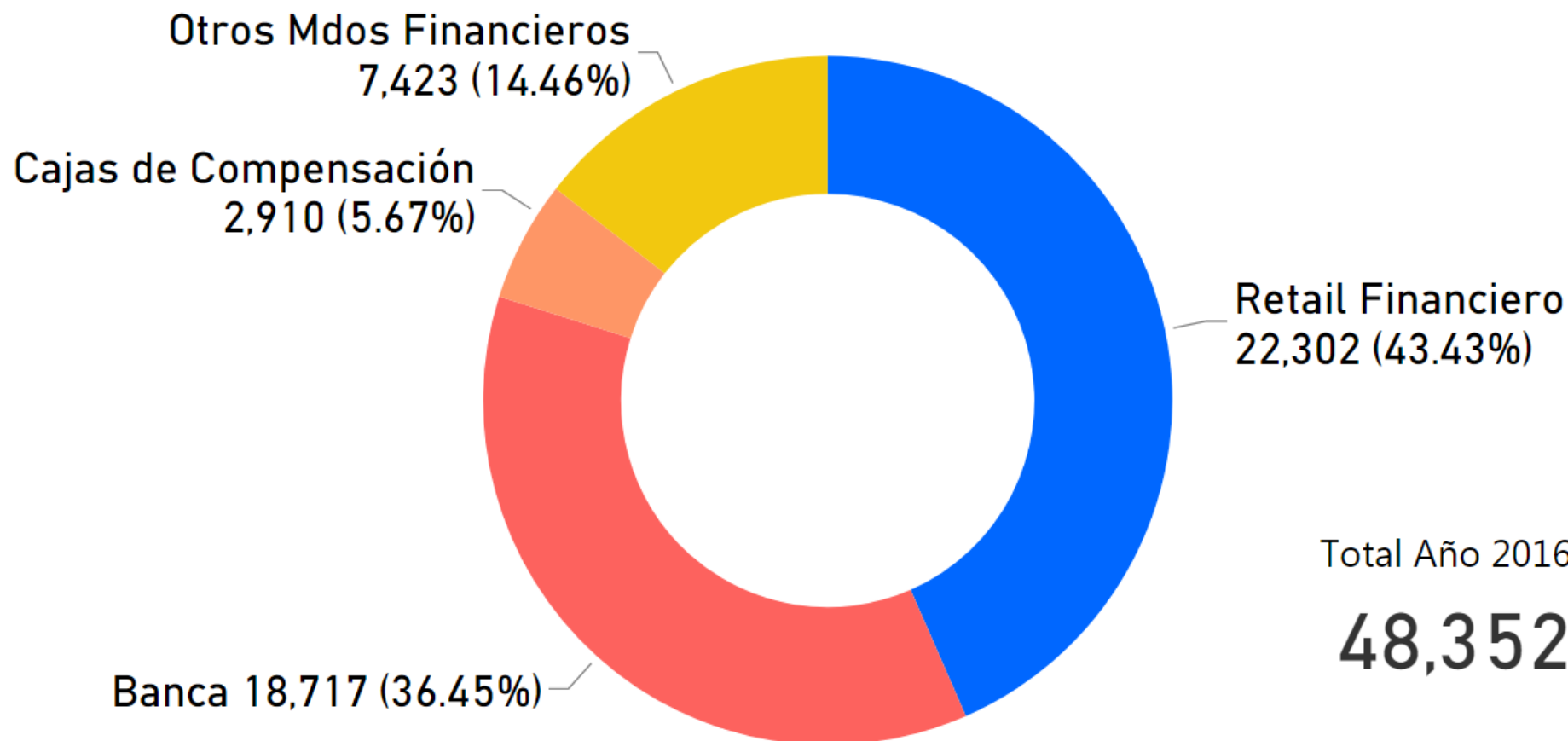
### Por tipo de Emisor

● Retail Financiero

● Banca

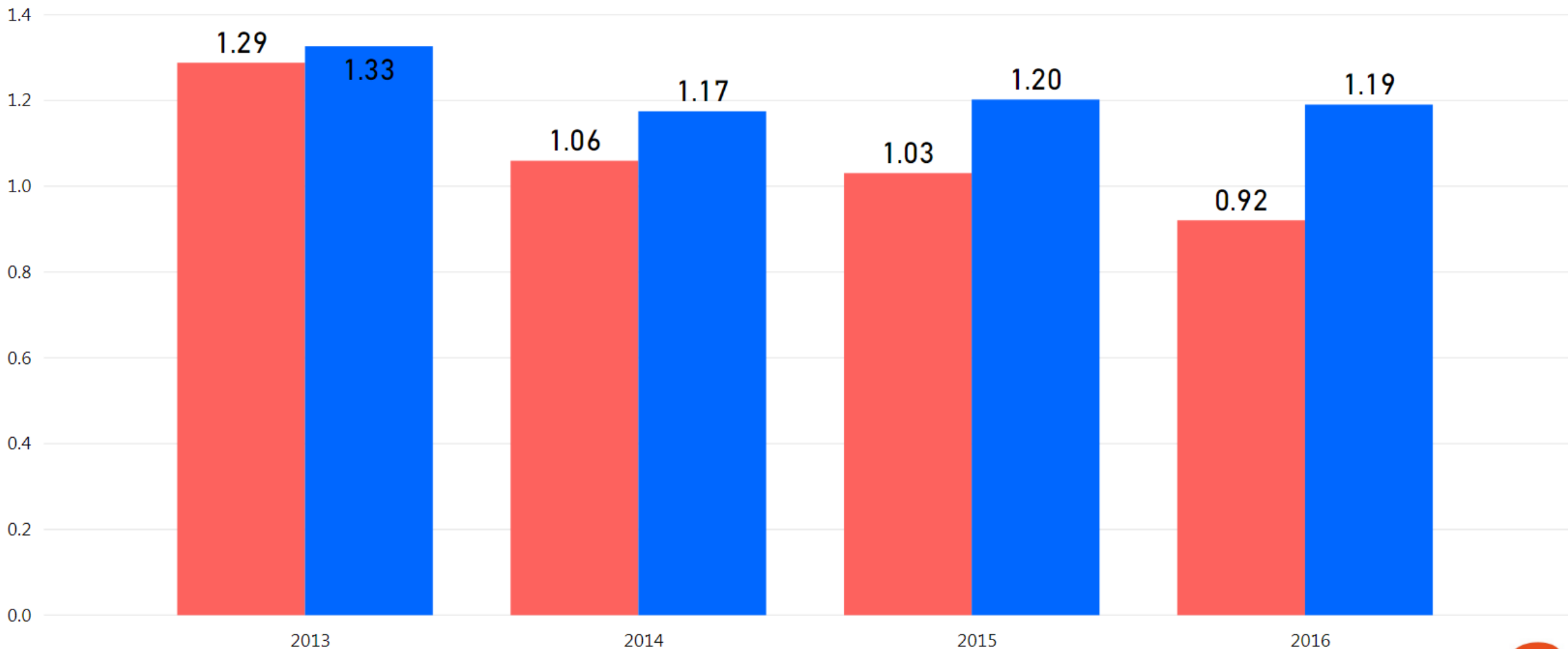
● Cajas de Compensación

● Otros Mdos Financieros



## Número de Reclamos por cada 10 mil Operaciones de Tarjetas de Crédito\*

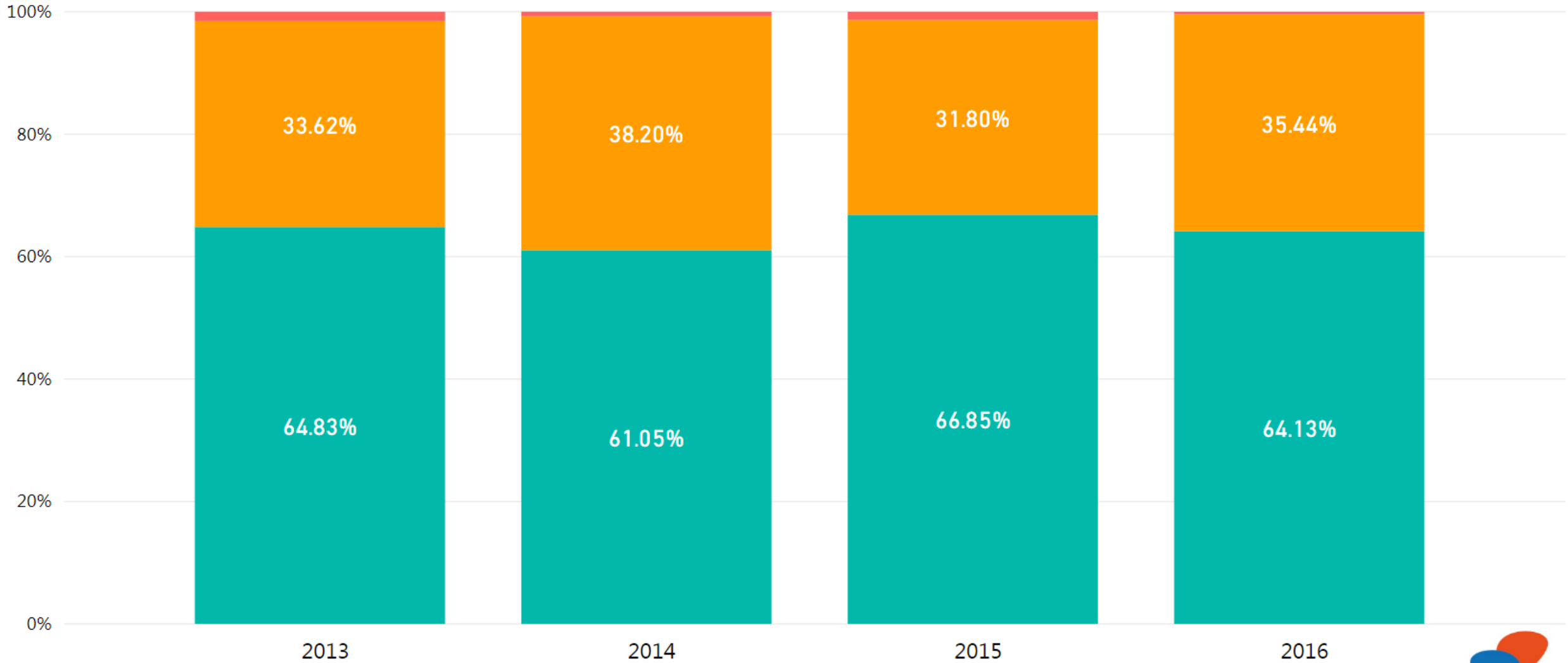
● Reclamos por 10K Operaciones Bancarias ● Reclamos por 10K Operaciones Retail Financiero





## Comportamiento de Respuesta Retail Financiero

● Proveedor\_acoge\_RF ● Proveedor\_no\_acoge\_RF ● Proveedor\_no\_responde\_RF



Fuente: Elaboración Propia en base a datos SERNAC



Total Reclamos Retail Financiero Año 2016\*

22,302

**SUPUESTO 8 EMPRESAS:**

Promedio Reclamos por empresa

2,788

RF reclamos anuales por empresa

232

RF reclamos mensuales por empresa

7.6

RF reclamos diarios por empresa

4.9

RF reclamos diarios acogidos x empresa

Porcentaje Reclamos Acogidos por RF

64.13 %

Proveedor\_acoge\_RF

Porcentaje Reclamos Acogidos Nacional

57.70 %

Proveedor\_acoge\_nacional



# Tablero Indicadores Reclamos De la Industria del Crédito

Primer Semestre 2017