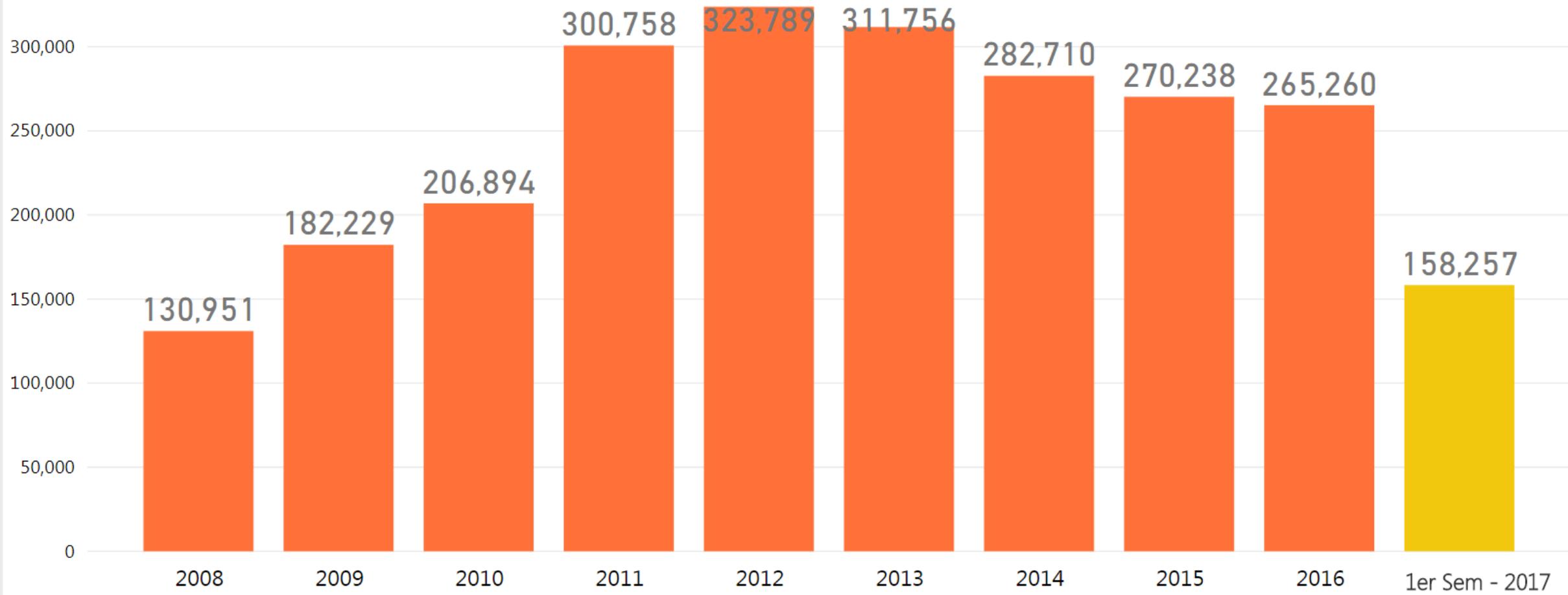


Tablero Indicadores Reclamos De la Industria del Crédito

Primer Semestre 2017

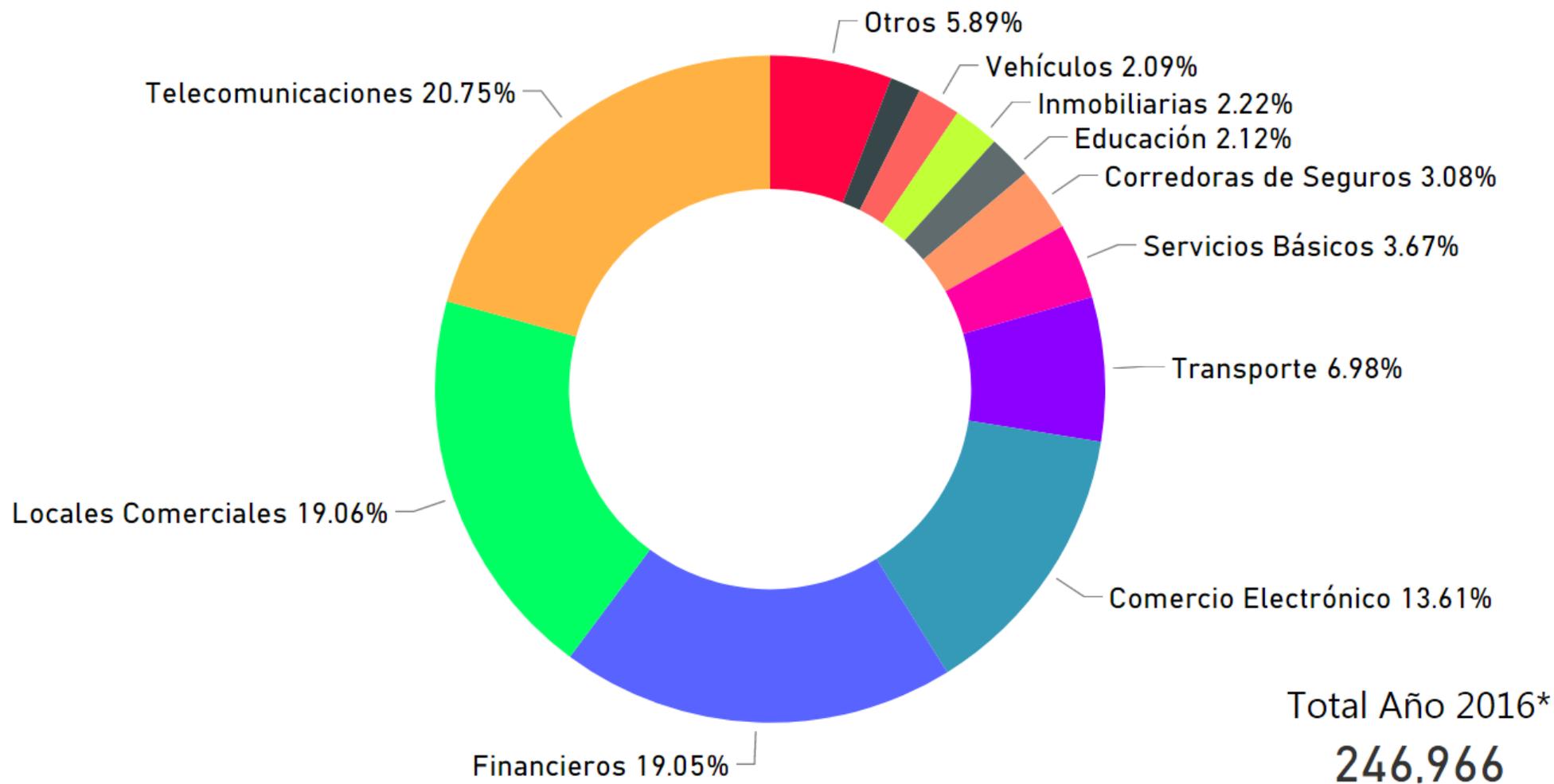
Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



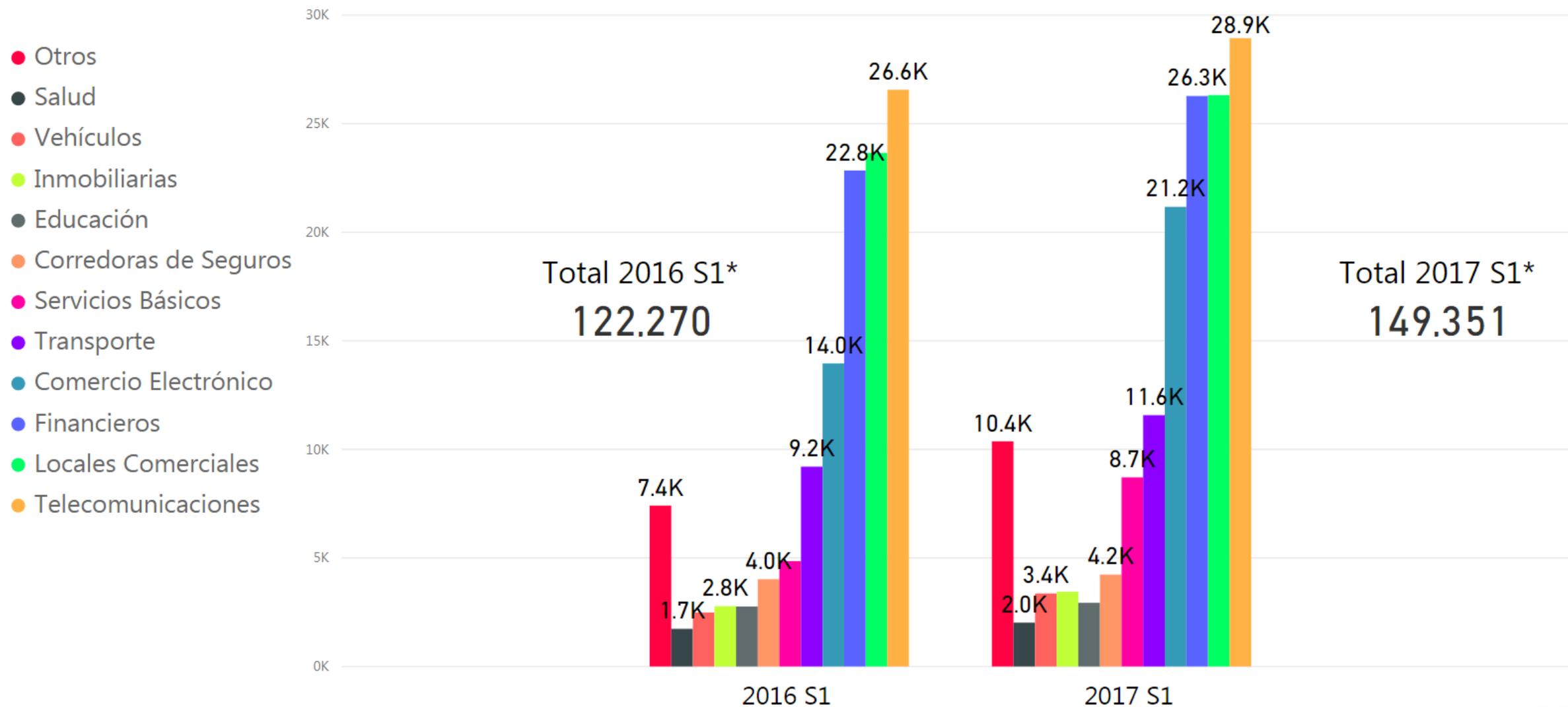
Distribución de Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



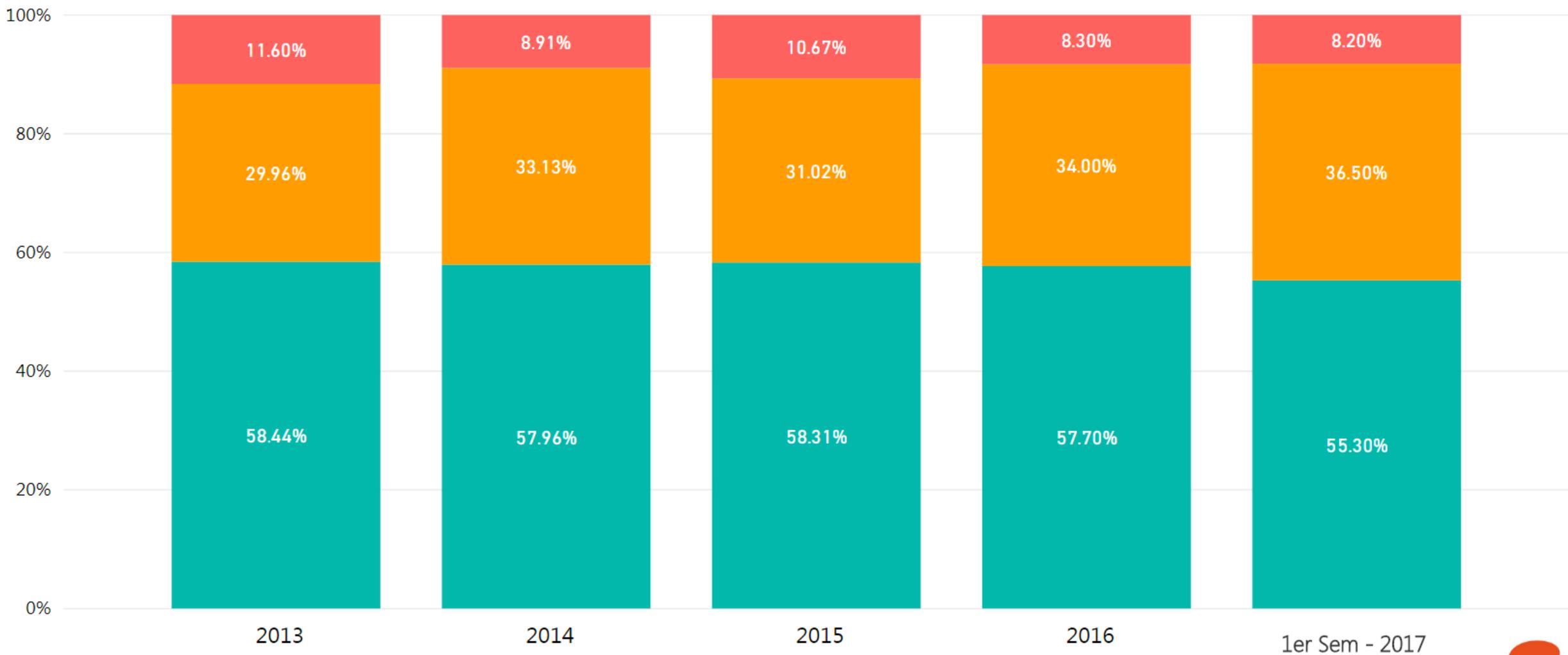
Distribución de Reclamos a Nivel Nacional

(Todos los Mercados)



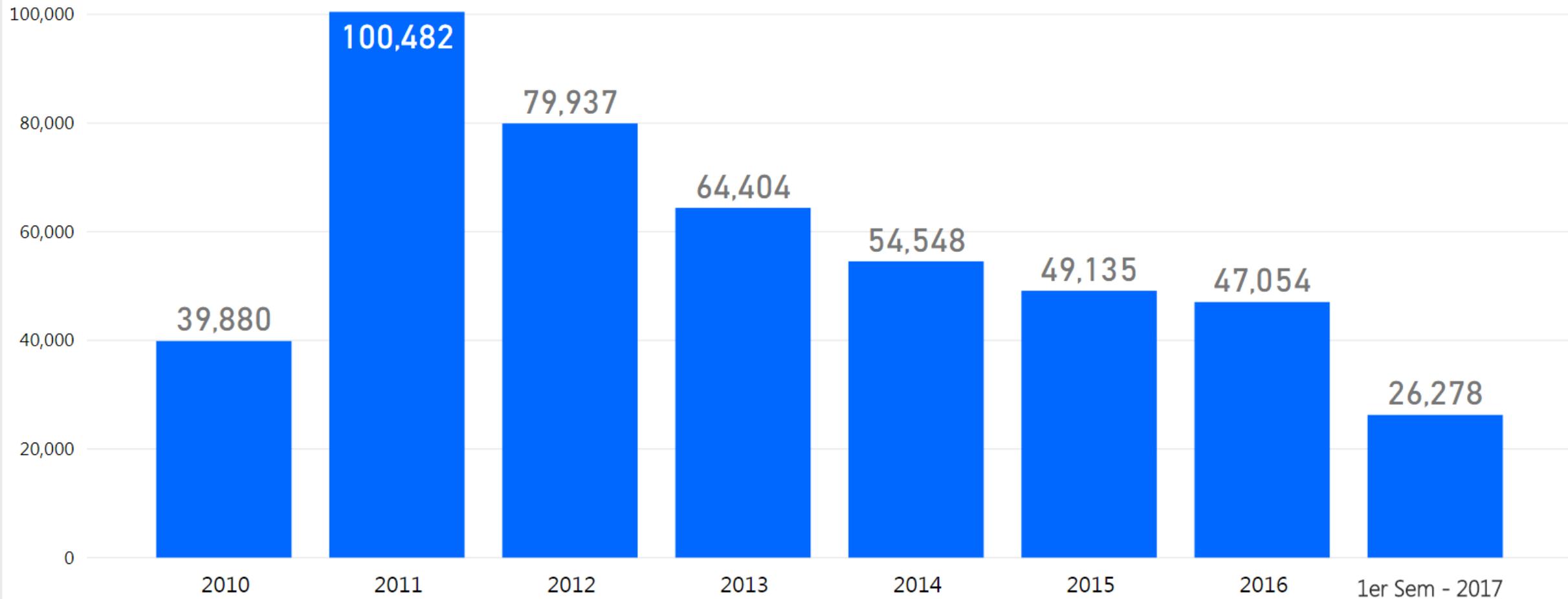
Comportamiento de Respuesta Total Nacional

● 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

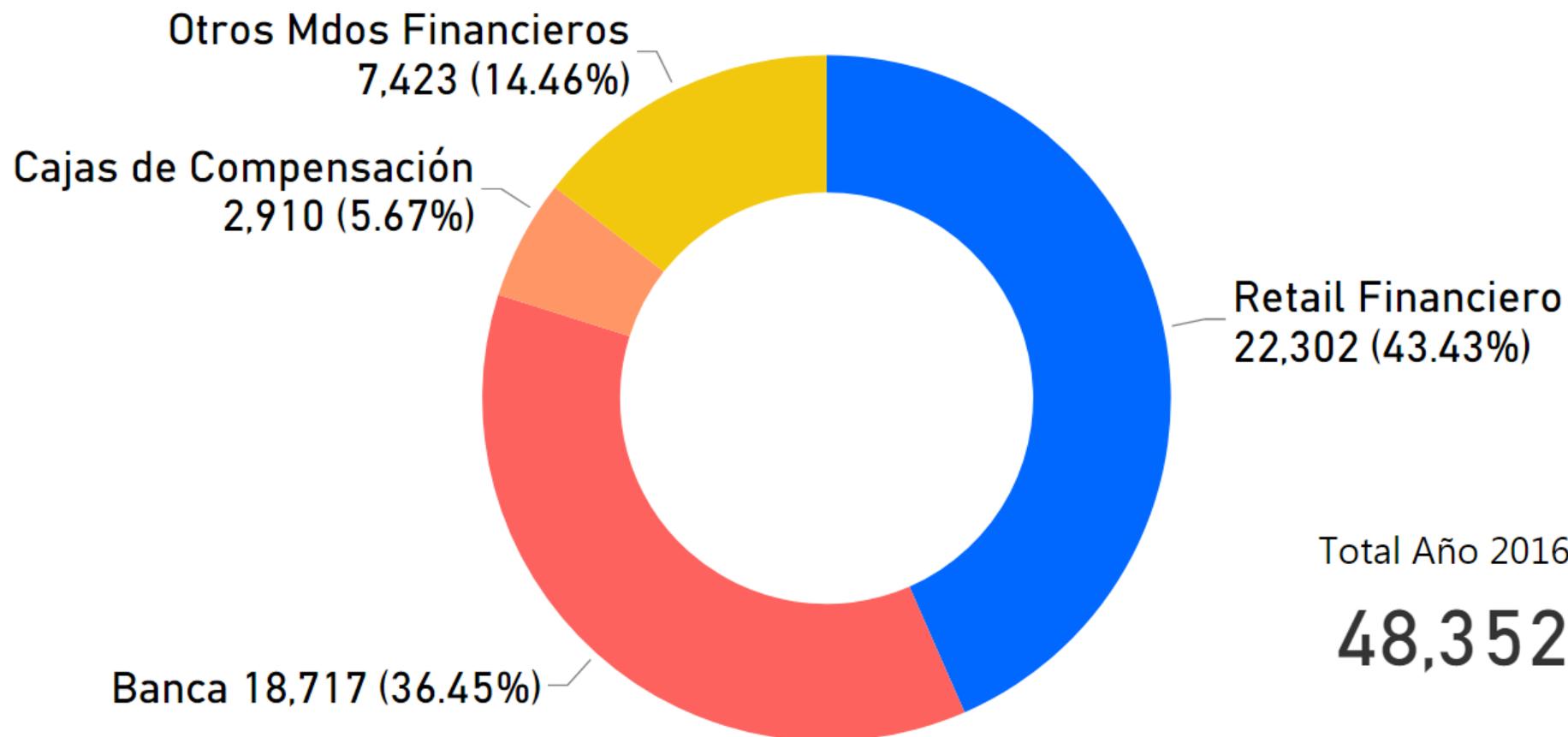
Por tipo de Emisor

● Retail Financiero

● Banca

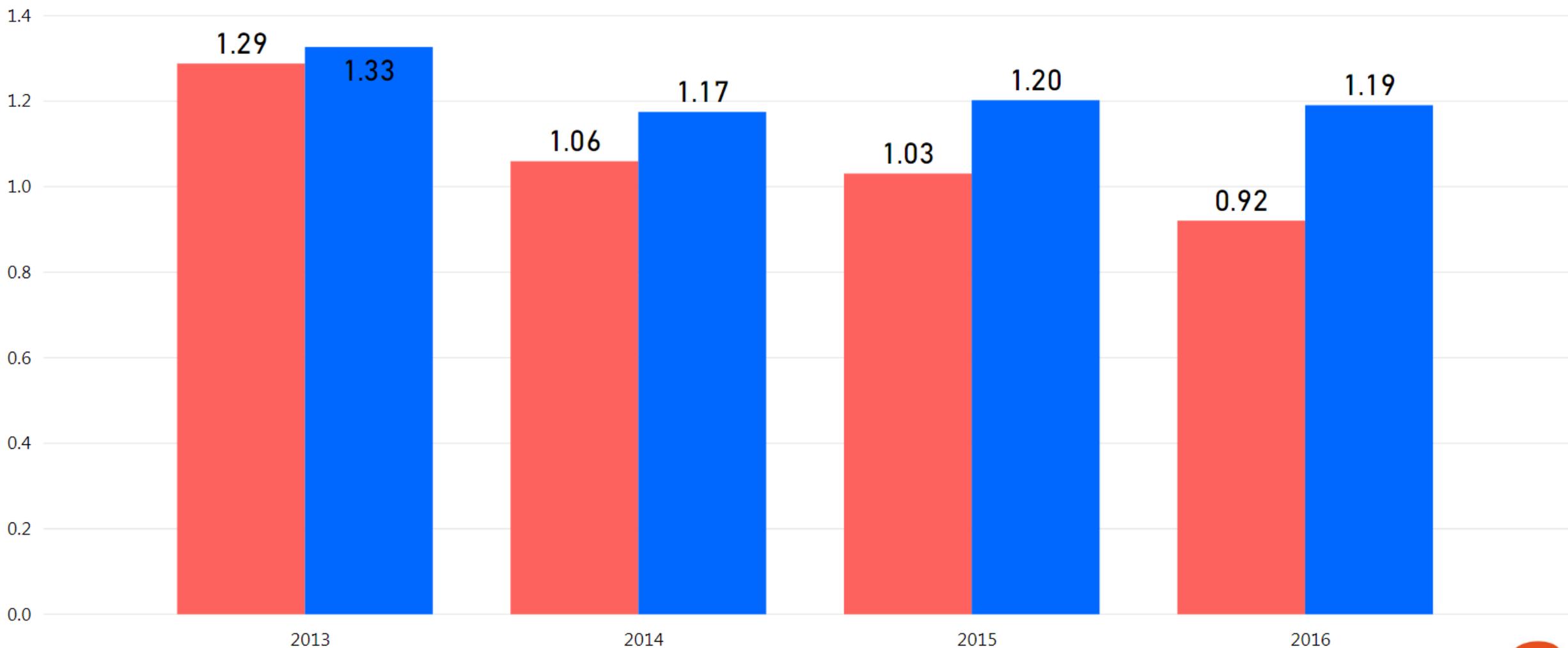
● Cajas de Compensación

● Otros Mdos Financieros



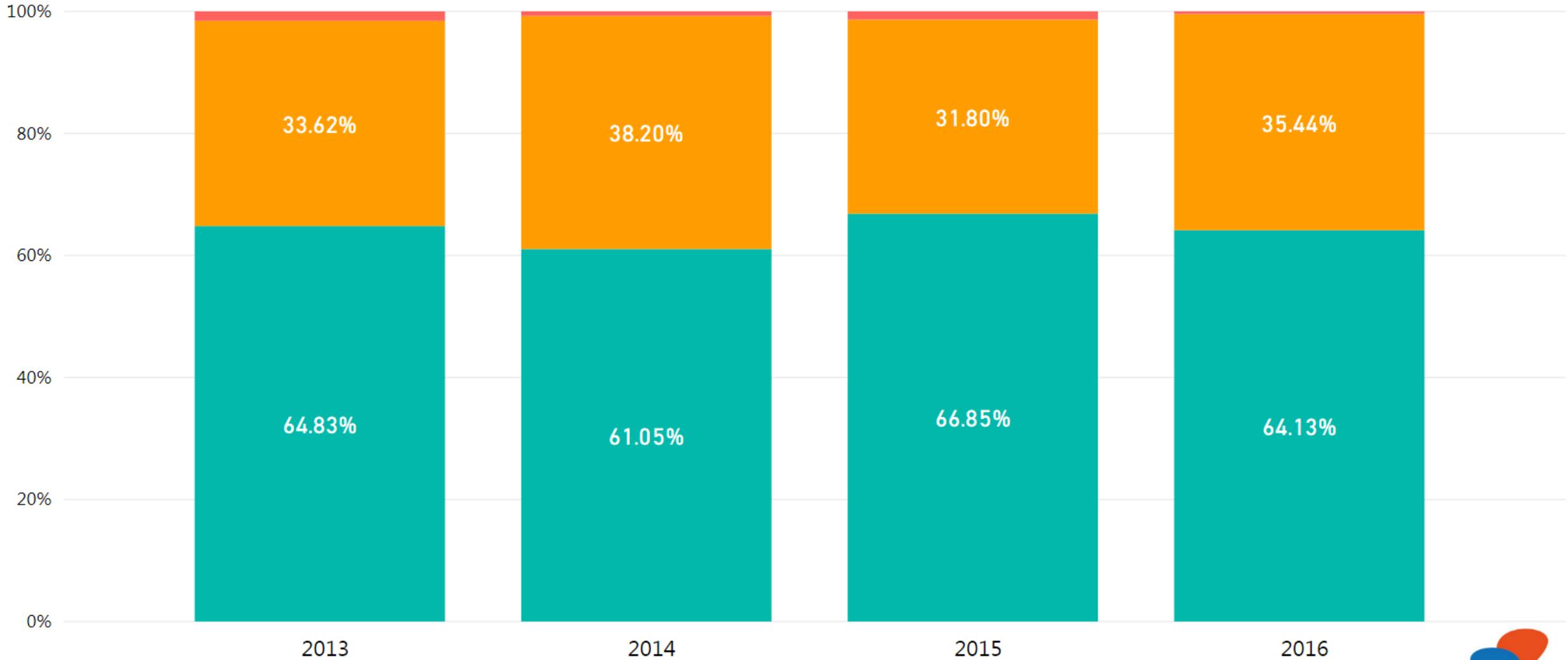
Número de Reclamos por cada 10 mil Operaciones de Tarjetas de Crédito*

● 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