

Reclamos en el mercado financiero

Perspectiva de Género

Comparación primer semestre 2013 v/s primer semestre 2012 Banca y Retail

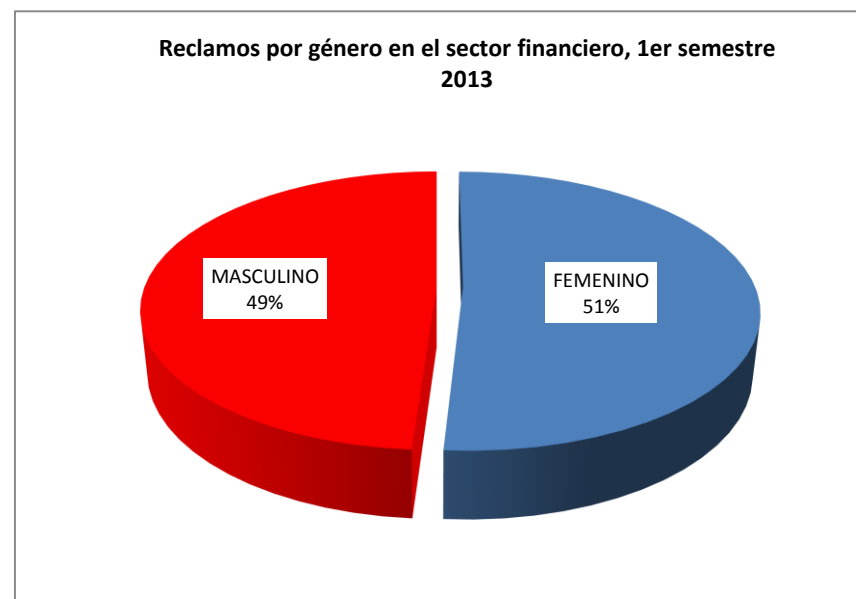
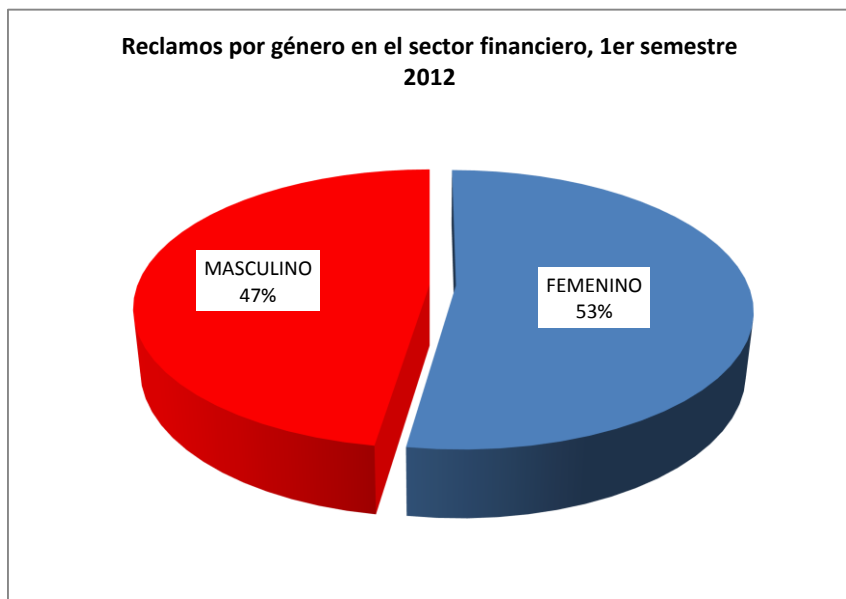


SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile



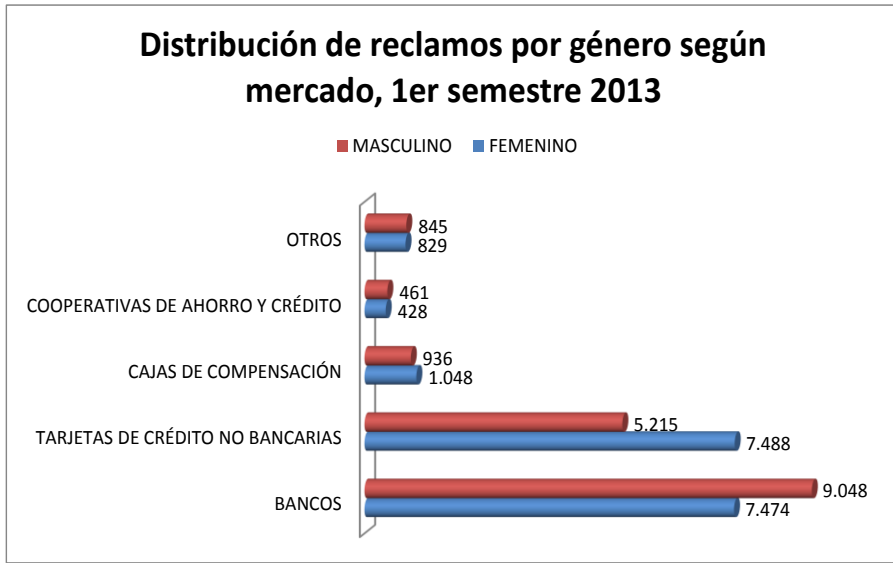
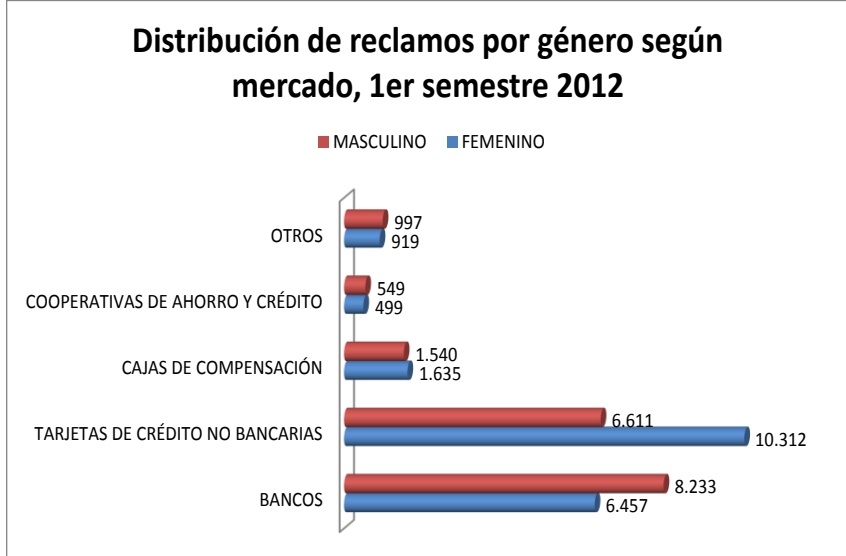
Distribución de reclamos por género en el mercado financiero

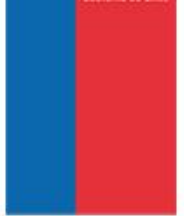


En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución general de los reclamos del sector financiero presentan una participación ligeramente mayor del género femenino.

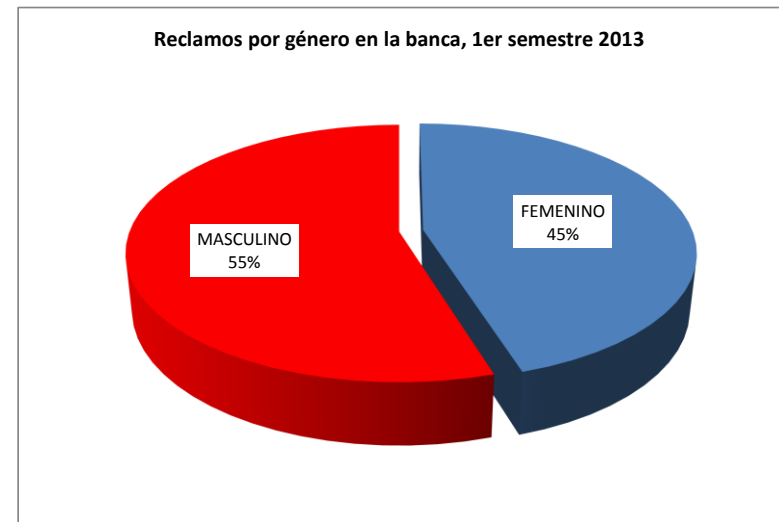


Distribución de reclamos por género según mercado

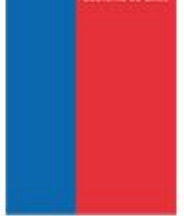




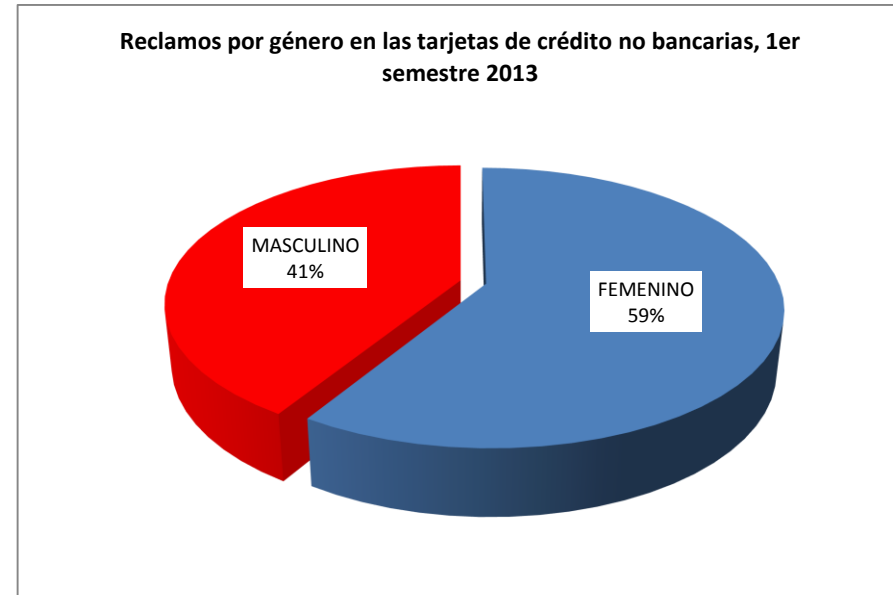
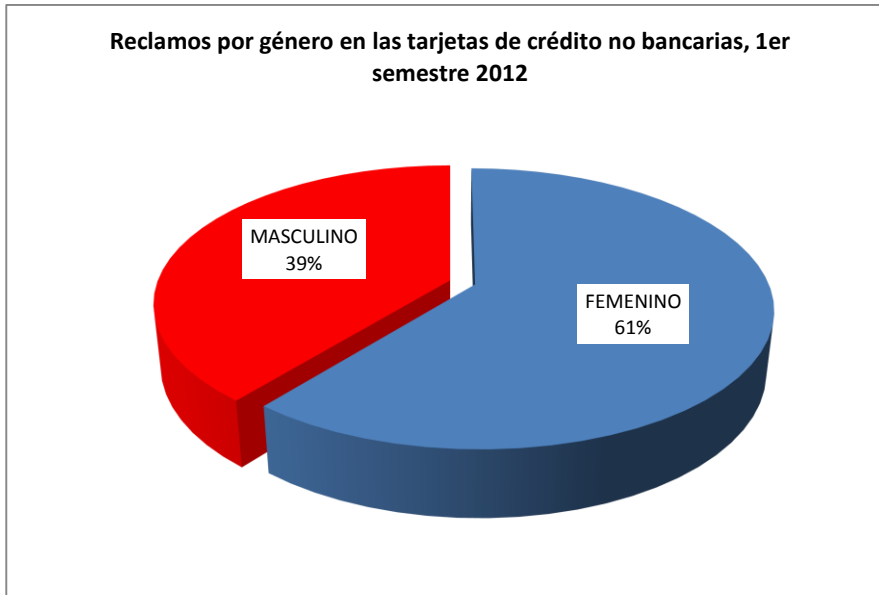
Distribución de reclamos por género en la Banca



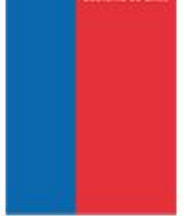
Al observar sólo los reclamos registrados en la banca, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género masculino. Entre los periodos de 2012 y 2013 analizados, los reclamos efectuados por los varones representaron el 56% y el 55%, respectivamente.



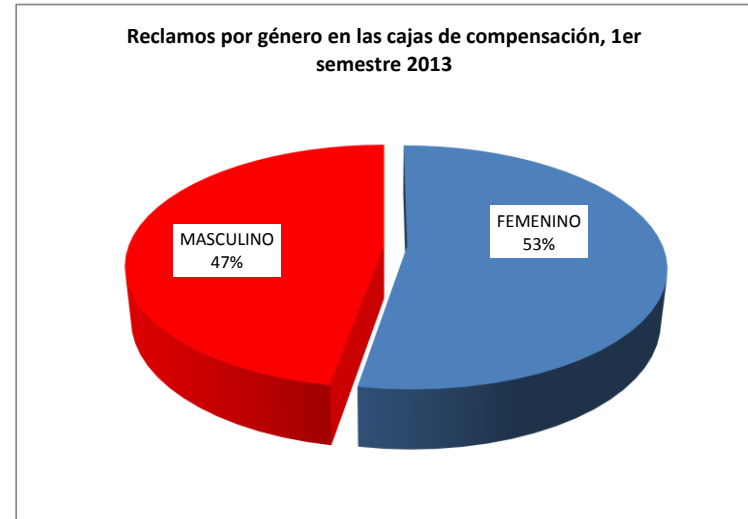
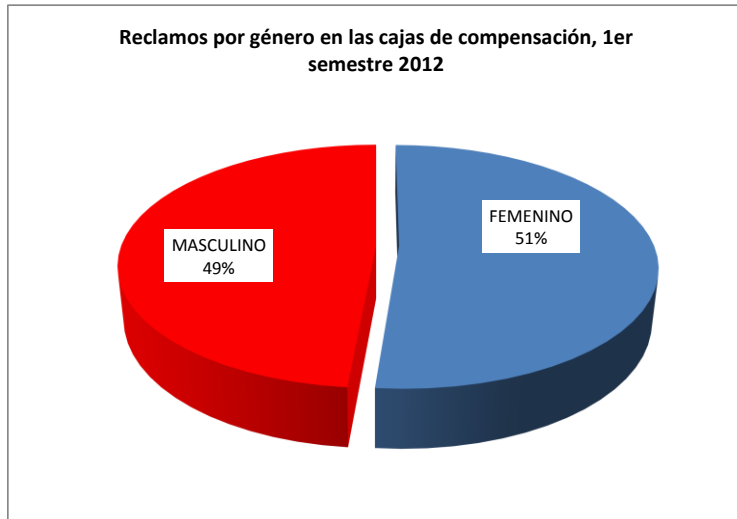
Distribución de reclamos por género en tarjetas de crédito No Bancarias

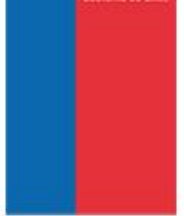


Al concentrarse en los reclamos registrados contra las empresas proveedoras de tarjetas de crédito no bancarias, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino.



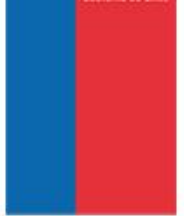
Distribución de reclamos por género en las Cajas de compensación



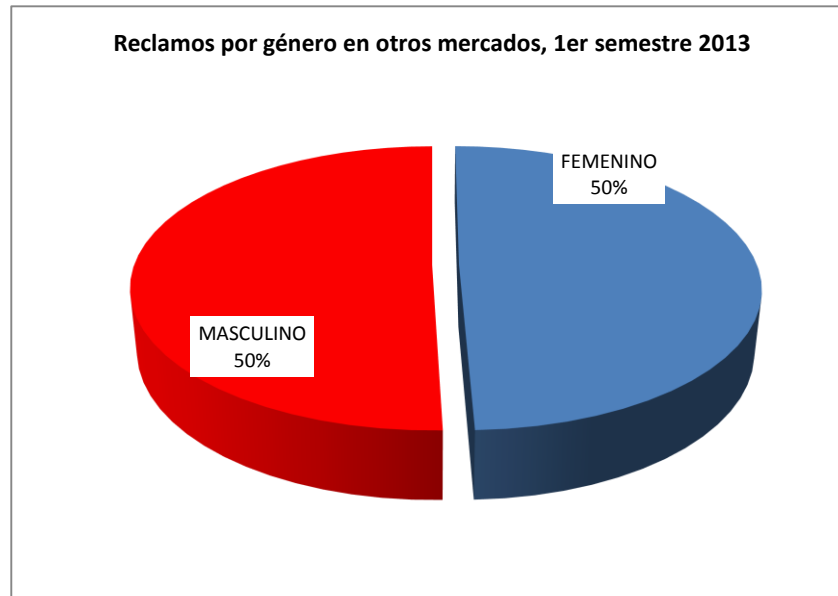


Distribución de reclamos por género en las cooperativas de ahorro y crédito





Distribución de reclamos en otros mercados





Productos más reclamados por género

PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS POR LAS MUJERES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
TARJETAS MULTITIENDAS	34,2%
CRÉDITOS DE CONSUMO	17,9%
LÍNEA DE CRÉDITO Y CUENTA CORRIENTE	8,5%
TARJETA DE CRÉDITO (OTROS DISTINTOS DE MULTITIENDAS)	8,2%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	7,2%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	4,4%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	4,4%
OTROS SEGUROS NO DE VIDA	1,8%
AVANCES EN EFECTIVO	1,8%
CAJERO AUTOMÁTICO	1,6%
OTROS PRODUCTOS	9,8%

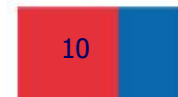
PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS POR LOS HOMBRES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
TARJETAS MULTITIENDAS	25,1%
CRÉDITOS DE CONSUMO	20,8%
LÍNEA DE CRÉDITO Y CUENTA CORRIENTE	11,8%
TARJETA DE CRÉDITO (OTROS DISTINTOS DE MULTITIENDAS)	9,1%
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	6,3%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	6,1%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRÓNICA	5,4%
CAJERO AUTOMÁTICO	2,0%
CRÉDITO EDUCACIONAL CORFO	1,8%
CRÉDITO AUTOMOTRIZ	1,7%
OTROS PRODUCTOS	9,9%

Motivos o causales de reclamos por género



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA PARA LAS MUJERES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	12,8%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	11,3%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	8,0%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	4,9%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,1%
NO RECONOCE DEUDA	3,5%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,5%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	2,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,4%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,3%
OTROS	44,5%

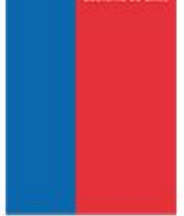
PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA PARA LOS HOMBRES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	11,6%
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	11,5%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	7,3%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	4,7%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	3,9%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,6%
NO RECONOCE DEUDA	3,2%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	2,9%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2,6%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,6%
OTROS	46,2%



Reclamos en el mercado financiero

Reclamos en el mercado financiero

Perspectiva de Genero



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS PARA LAS MUJERES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,2%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,5%
NO RECONOCE DEUDA	6,1%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	5,9%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	5,2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	4,7%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	4,4%
COBRO DE INTERES SOBRE LA MAXIMA CONVENCIONAL	3,8%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,6%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	3,3%
OTROS	44,2%

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS PARA LOS HOMBRES, 1ER SEMESTRE 2013	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,8%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,7%
NO RECONOCE DEUDA	5,7%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	5,5%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	4,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCION CLONACION	4,4%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	4,2%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,5%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,2%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	2,6%
OTROS	47,1%

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile