

Reclamos en el mercado financiero

Perspectiva de Género

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

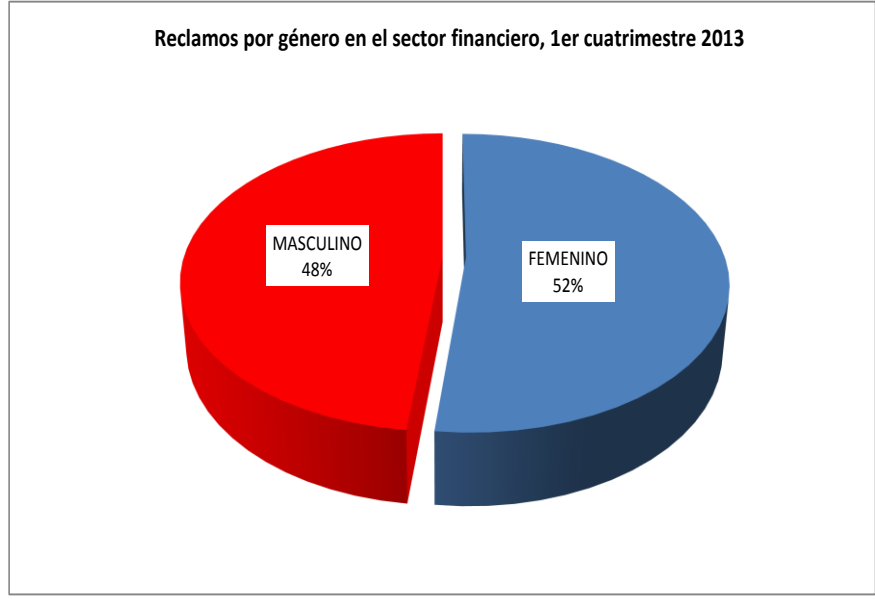
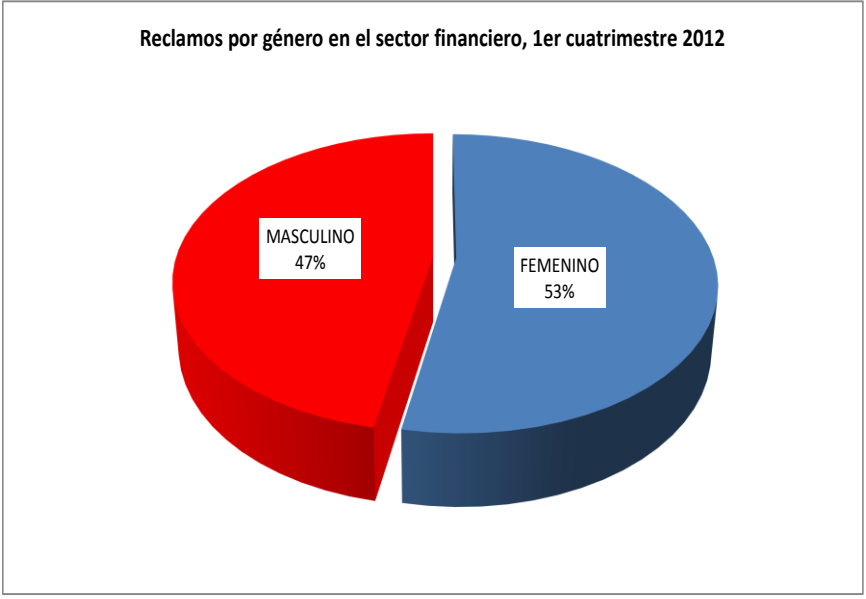


SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile



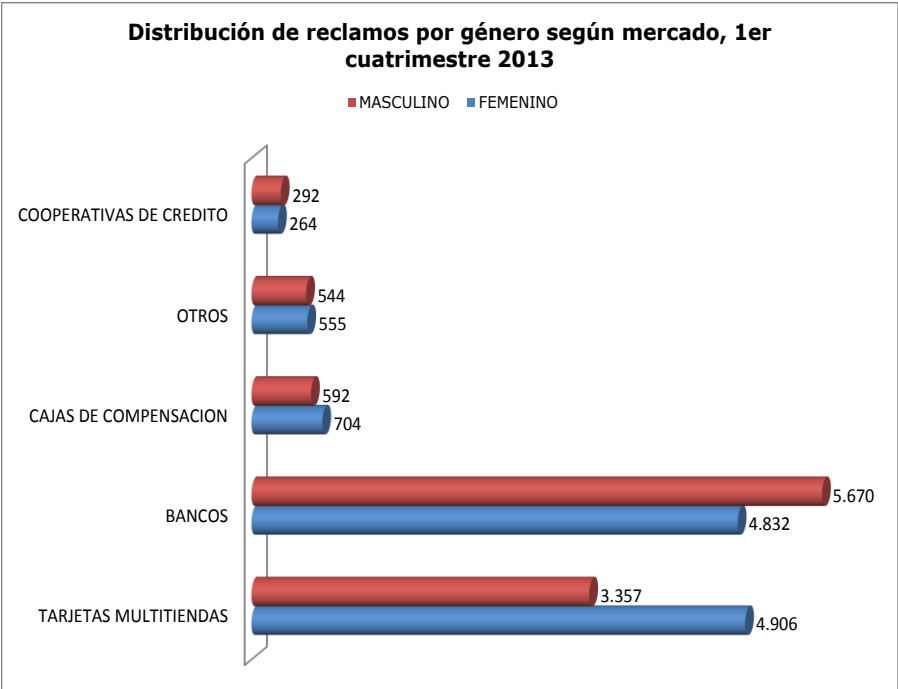
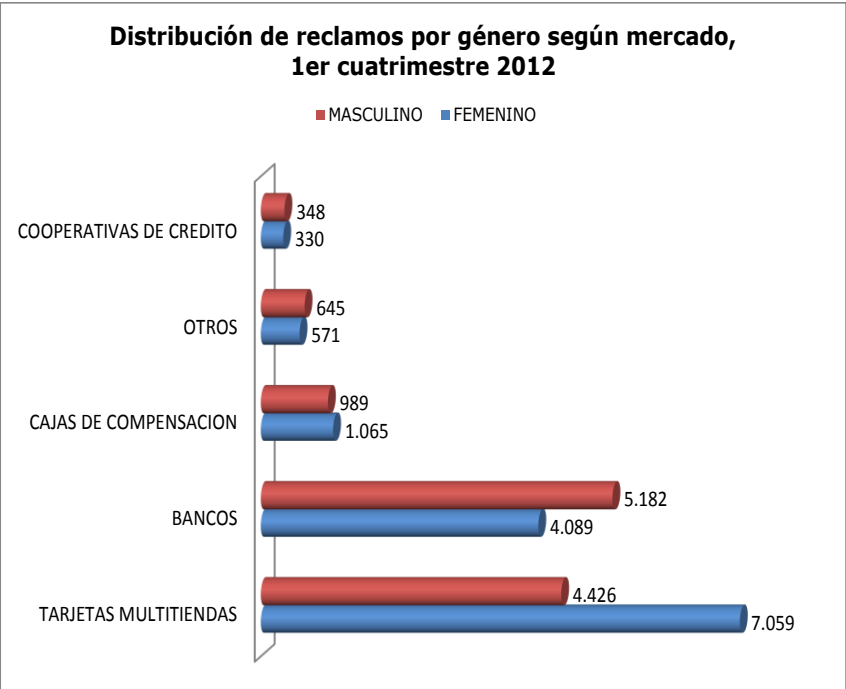
Distribución de reclamos por género en el mercado financiero



En términos de porcentajes, en ambos períodos analizados, la distribución de los reclamos del sector financiero tiene una mayor participación del género femenino. En efecto, en el período enero-abril de 2012, los reclamos de las mujeres representaron el 53% (47% los hombres), mientras que en el período enero-abril de 2013 representaron el 52% (48% los hombres).



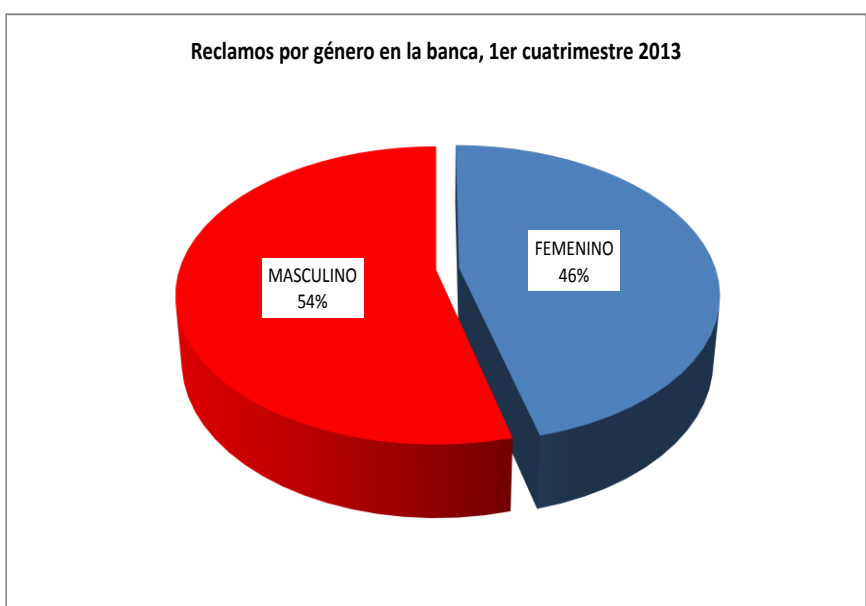
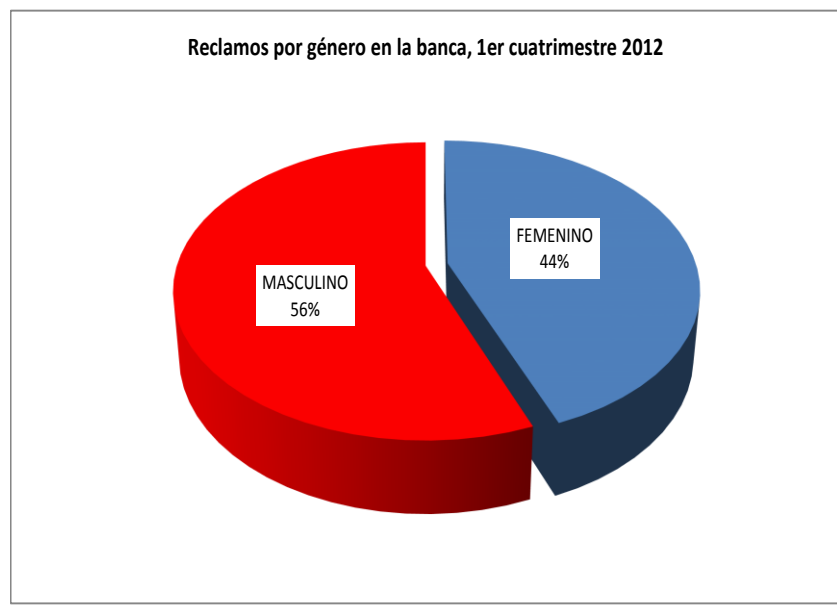
Distribución de reclamos por género según mercado según mercado



Se puede observar que el mayor número de reclamos de mujeres contra el mercado financiero en ambos cuatrimestre es contra las tarjetas de multitiendas, en cambio, los hombres en ambos cuatrimestre presentan un mayor número de reclamos contra los bancos.



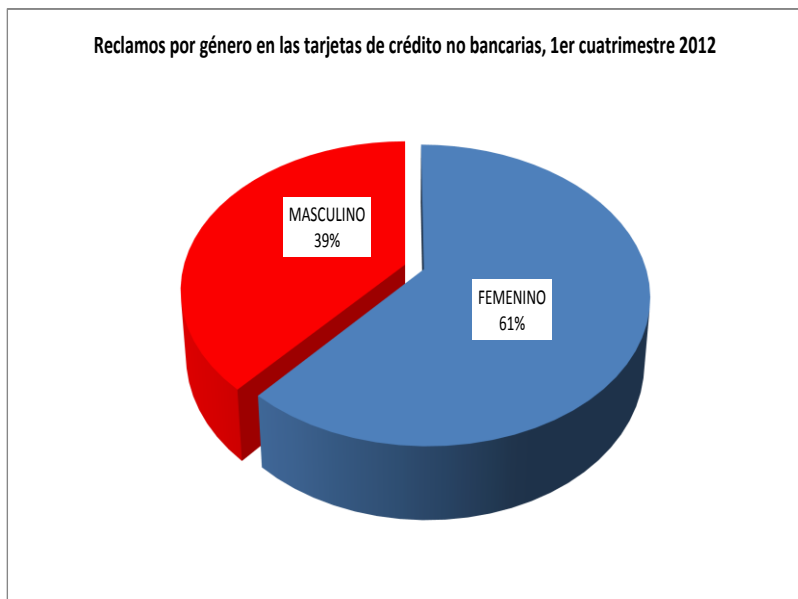
Distribución de reclamos por género en la Banca



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. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por los varones representaron el 56% y el 54%, respectivamente. Situación que difiere del contexto global.



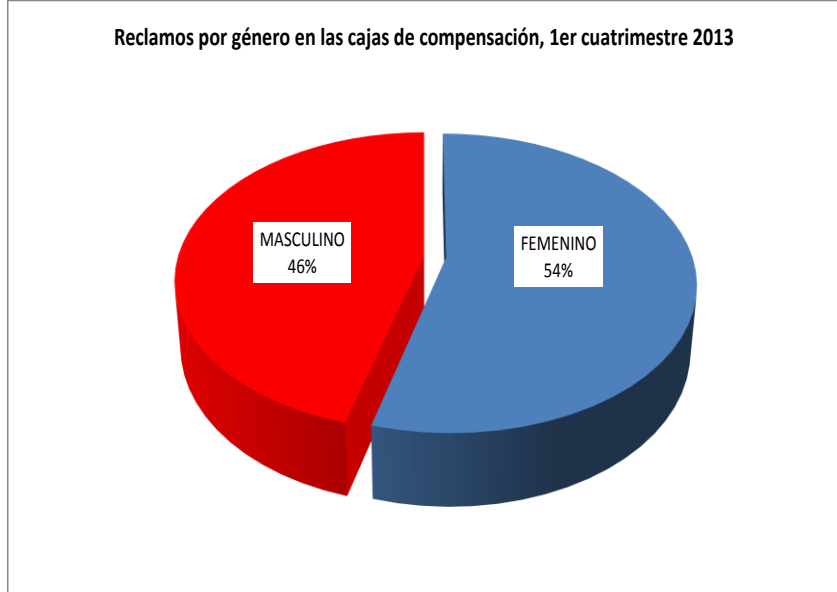
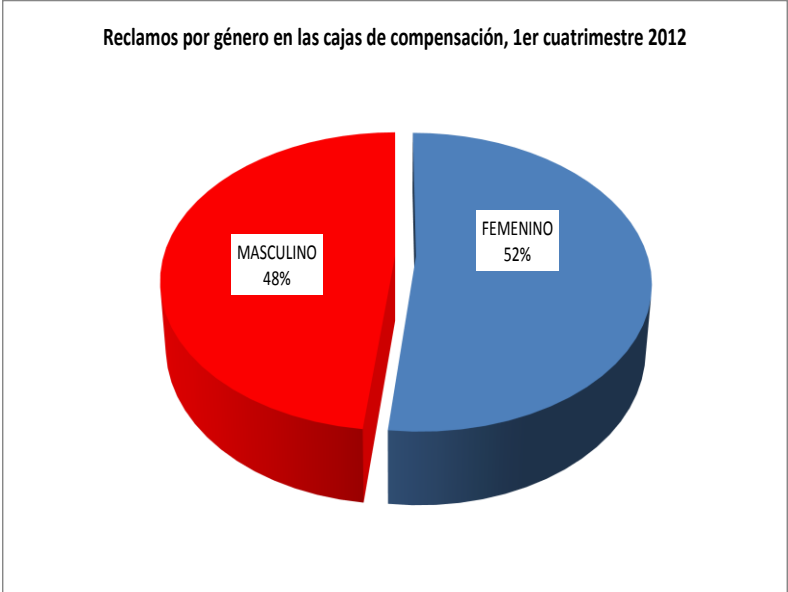
Distribución de reclamos por género en tarjetas de crédito No Bancarias



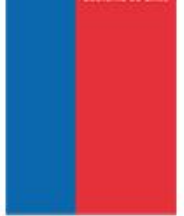
Al observar sólo los reclamos registrados contra las tarjetas de crédito no bancarias, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por las mujeres representaron el 61% y 59% respectivamente (los reclamos del género masculino representaron, 39% en el primer cuatrimestre de 2012 y 41% en el primer cuatrimestre de 2013).



Distribución de reclamos por género en las Cajas de compensación



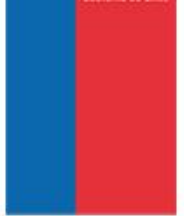
En los reclamos registrados contra las Cajas de Compensación, se aprecia que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género femenino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por las mujeres representaron el 52% y 54% respectivamente (48% en el primer cuatrimestre de 2012 y 46% en el primer cuatrimestre de 2013, representaron los reclamos del género masculino).



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

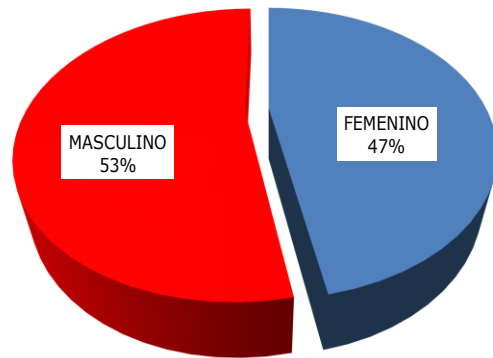


En los reclamos registrados contra las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se puede ver que en ambos períodos analizados, el mayor peso por volumen de los reclamos es realizado por el género masculino. En efecto, en los períodos enero-abril de 2012 y enero-abril de 2013, los reclamos efectuados por los hombres representaron el 51% y 53% respectivamente (49% en el primer cuatrimestre de 2012 y 47% en el primer cuatrimestre de 2013, representaron los reclamos del género femenino).

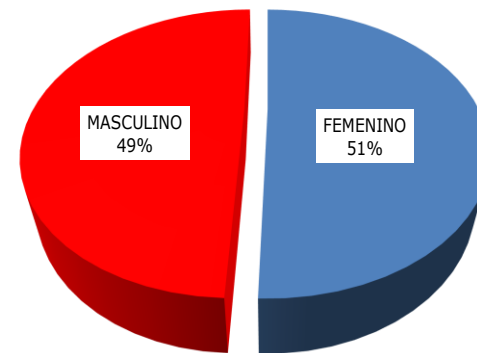


Distribución de reclamos en otros mercados

Reclamo por género en Otros mercados , 1er cuatrimestre 2012



Reclamo por género en Otros mercados , 1er cuatrimestre 2013



Al observar sólo los reclamos registrados contra otros mercados, tales como, empresas de cobranza, crédito automotriz, etc., se puede apreciar que en el período enero-abril de 2012 el mayor volumen de reclamo fueron efectuados por hombres (53%), en cambio en el período enero-abril de 2013, la mayor cantidad de reclamos fue realizado por las mujeres representaron (51%). Esto se debe al aumento de porcentaje de reclamos realizados por mujeres contra empresa de cobranza y automotrices.



Productos más reclamados por género

PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS POR MUJERES, 1ER CUATRIMESTRE 2013	PORCENTAJE
TARJETAS MULTITIENDAS	36,2%
CREDITOS DE CONSUMO	21,7%
LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE	9,9%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	8,0%
TARJETA DE CREDITO	6,6%
CREDITOS HIPOTECARIOS	3,8%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	2,3%
OTROS SEGUROS NO DE VIDA	2,2%
CAJERO AUTOMATICO	1,5%
CREDITO AUTOMOTRIZ	1,1%
OTROS	6,7%

PRINCIPALES PRODUCTOS RECLAMADOS POR HOMBRES, 1ER CUATRIMESTRE 2013	PORCENTAJE
TARJETAS MULTITIENDAS	26,5%
CREDITOS DE CONSUMO	24,8%
LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE	11,3%
TARJETA DE CREDITO	8,2%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	8,1%
CREDITOS HIPOTECARIOS	5,8%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	3,0%
CAJERO AUTOMATICO	2,1%
OTROS SEGUROS NO DE VIDA	1,8%
CREDITO AUTOMOTRIZ	1,5%
OTROS	6,9%

Motivos o causales de reclamos por género

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, 1ER CUATRIMESTRE 2013. GENERO FEMENINO	PORCENTAJE
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	14,2%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	10,9%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	9,1%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	5,1%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,4%
NO RECONOCE DEUDA	3,4%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,9%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	2,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,7%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,3%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	1,9%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	1,8%
OTROS	39,8%

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN LA BANCA, 1ER CUATRIMESTRE 2013. GENERO MASCULINO	PORCENTAJE
DINERO NO ENTREGADO PARCIAL O TOTAL	13,1%
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	11,3%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	8,2%
FALTA O NO ENTREGA RESPALDO DE LA OPERACIÓN (COPIA DE CONTRATO COMPROBANTE PAGO FACTURA)	5,0%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	3,3%
NO RECONOCE DEUDA	3,2%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	2,9%
NEGATIVA O RETRASO DE PROVEEDOR EN CIERRE DE PRODUCTO O TÉRMINO DE CONTRATO	2,9%
DUPLICIDAD DE COBROS	2,1%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,3%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	2,4%
COBRA COMISIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO	2,4%
OTROS	40,9%

Reclamos en el mercado financiero

Perspectiva de Genero

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS PARA LAS MUJERES. 1ER CUATRIMESTRE 2013.	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	12,1%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,5%
NO RECONOCE DEUDA	6,2%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	5,1%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,6%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	4,6%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	4,0%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	4,5%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,6%
COBRO DE INTERÉS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	3,3%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,9%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	2,9%
OTROS	39,8%
PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMOS EN TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS PARA LOS HOMBRES. 1ER CUATRIMESTRE 2013.	PORCENTAJE
NO REVERSA CARGOS MAL EFECTUADOS	13,2%
COBROS POR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONTRATADOS	6,7%
NO RECONOCE DEUDA	5,8%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN CLONACIÓN	4,9%
COBRO DE COMISIONES EXCESIVOS	4,5%
COBRO DE SEGUROS NO CONTRATADOS	3,8%
INCREMENTO UNILATERAL DE LOS CARGOS O COMISIONES	3,8%
COBRANZA QUE AFECTAN LA PRIVACIDAD FAMILIAR Y LABORAL	3,0%
DUPLICIDAD DE COBROS	3,9%
COBRO DE INTERÉS SOBRE LA MÁXIMA CONVENCIONAL	2,4%
CONSUMIDOR NO RECONOCE TRANSACCIÓN SUPLANTACIÓN	2,0%
COBRO DE DEUDA EXCESIVA	1,9%
OTROS	44,2%

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile