

**ESTUDIO CARACTERIZACIÓN DE LOS  
CONSUMIDORES/AS EN RELACIÓN A RECLAMOS DEL  
MERCADO FINANCIERO EN LA REGIÓN DEL MAULE.**

**Julio 2017**  
**Dirección Regional del Maule**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional



## INDICE

<b>Introducción:</b> .....	<b>3</b>
<b>Resumen Ejecutivo:</b> .....	<b>4</b>
<b>Desarrollo:</b> .....	<b>7</b>
• Objetivo del Estudio .....	7
• Metodología .....	7
• Características del estudio .....	8
• Muestra .....	8
• Tabla N°1.1 Distribución de reclamos por rango etario en relación a submercado para el primer trimestre del año 2017: .....	11
• Tabla N°1.2 Distribución de reclamos por rango etario en relación a submercado para el primer trimestre del año 2016: .....	11
• Grafico N°2.1 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2017 .....	12
• Tabla N°2.1.1 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2017 .....	13
• Grafico N°2.2 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2016 .....	13
• Tabla N 3.2 Distribución de reclamos por motivo legal en relación a submercados para el primer trimestre del año 2016O.....	16
• Tabla N°4.1 Distribución de reclamos por rango etario en relación a proveedores más reclamados para el primer trimestre del año 2017 .....	17
• Tabla N°4.2 Distribución de reclamos por rango etario en relación a proveedores más reclamados para el primer trimestre del año 2016 .....	17
• Tabla N°5.1 Distribución de reclamos por proveedores reclamados en relación a submercados para el primer trimestre del año 2017 .....	18
• Tabla N°5.2 Distribución de reclamos por proveedores reclamados en relación a submercados para el primer trimestre del año 2016 .....	20
<b>Conclusiones:</b> .....	<b>22</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

**Introducción:**

El presente Estudio tiene como finalidad identificar cual es el rango etario que más reclamos ingresa contra el mercado Financiero en la Región Del Maule; así también las variables de edad, genero, motivo legal, categoría de proveedor, y proveedores más reclamados, correspondientes al primer trimestre 2016 y 2017.

La justificación de este estudio radica en la necesidad de contar con los antecedentes de quienes son nuestros principales usuarios, para generar las acciones que coloquen al consumidor al centro de las planificaciones de esta DR siendo un aporte en la disminución de las brechas de información y/o educación en temas como el endeudamiento o uso responsable de medios de pago, entre otros, pudiendo generar nuevas instancias de educación o bien reforzar las actuales, aumentar el foco en el público general y lo que sea relevante de implementar con el fin de potenciar la cobertura actual.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

**Resumen Ejecutivo:**

El estudio se realiza en base a extracción de datos desde la biblioteca virtual de la base de reclamos de SERNAC, casos ingresados a través de todos los canales (web, call center y presencial), correspondiente al primer trimestre año 2016 y primer trimestre año 2017, de la Región Del Maule y que correspondan a reclamos ingresados contra el Mercado Financiero.

Los datos extraídos desde la base de reclamos primer trimestre año 2016 y 2017, arrojan una variación de 14,03% más de reclamos ingresados durante el año 2017 en relación al mismo periodo del 2016, considerando un total de casos ingresados en el periodo 2016 de 2.274 y en mismo periodo 2017 de 2.593 casos. Se puede visualizar con más detalle en tabla siguiente:

PRIMER TRIMESTRE	GÉNERO	RANGO ETARIO			SUB TOTALES	TOTALES
		ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES		
<b>2017</b>	FEMENINO	695	503	120	1318	<b>2593</b>
	MASCULINO	687	463	125	1275	
<b>2016</b>	FEMENINO	633	410	123	1166	<b>2274</b>
	MASCULINO	565	412	131	1108	
<b>VARIACIÓN</b>						<b>14,03%</b>

Respecto a la variable edad se ha clasificado por rangos etarios, pudiéndose determinar que ambos periodos concentran el mayor volumen de reclamos ingresados por consumidores pertenecientes al rango etario "adultos", que para fines de este estudio son los/las consumidores entre los 30 años y 59 años de edad, en segundo lugar se encuentran los "Jóvenes" cuya edad fluctúa entre los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

18 y 29 años de edad, por último el rango etario "Personas Mayores" que corresponden a consumidores de 60 y más años.

En relación a la variable de género, se observa un aumento equivalente a 13% en reclamos ingresados por el género femenino y un aumento de 15% de casos ingresados por el género masculino.

En la clasificación del motivo legal se mantienen, en relación al año 2016, los motivos: cobros improcedentes con 39,28% del total de casos ingresados y 41,59% para el 2017; dificultades en la ejecución del producto o servicio representando el 16,82% en el año 2016 y 17,83% en 2017. Se muestra en tabla siguiente el detalle:

<b>MOTIVO LEGAL MAS RECLAMADO</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
COBROS IMPROCEDENTES	41,59%	39,28%
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	16,82%	17,83%
TOTAL RECLAMOS INGRESADOS	529	443

Los datos arrojados por la base, en ambos periodos, reflejan que los sub mercados tarjetas multitiendas, bancos y cooperativas de crédito representan más del 40% del total de reclamos ingresados del mercado financiero y los consumidores más reclamantes de dichos mercados se concentran en el grupo etario "Adultos" con 278 casos ingresados en 2017 de un total de 529 casos del mercado financiero equivalente a 52,55% y con 253 casos en el año 2016 de un total de 443 ingresos del mercado financiero, equivalente a 57,11%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

Se desprende de este estudio, que en el grupo etario "Jóvenes" hubo un aumento considerable de casos ingresados en el primer trimestre de cada año en estudio, contra el mercado financiero puesto que en el año 2016 se registraron 112 casos y en el año 2017 196 casos, esto equivale a un aumento de 75%, por último cabe destacar que en el grupo etario "Personas Mayores"<sup>1</sup> hubo una disminución de 29,48% esto debido a que en el año 2016 se ingresaron 78 casos y en el año 2017 hubieron 55 casos ingresados contra el mercado financiero.

Por último se identifica que para ambos periodos en análisis se mantienen los proveedores reclamados, siendo los sub mercados Tarjetas Multitiendas y Bancos, los proveedores que registran los más altos índices de reclamos son Cencosud, Ripley, ABC DIN, y Banco Estado, ambos sub mercados representan aproximadamente el 40% del total de ingresos de reclamos.

<sup>1</sup> Para fines de este estudio se realiza la siguiente clasificación:

Jóvenes: de 18 a 29 años

Adultos : de 30 a 59 años

Personas Mayores: de 60 y más años

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

**Desarrollo:**

• **Objetivo del Estudio**

Identificar y comparar los reclamos ingresados en el Mercado Financiero de la Región Del Maule, durante el primer trimestre 2016 y 2017.

Se analizan distintas variables siendo la de más relevancia para esta Dirección Regional la variable edad, cuyo dato es esencial para realizar un balance respecto a la implementación o mejora de las actividades de difusión y/o educación en el mercado en estudio.

Los objetivos específicos de este estudio son:

1. Identificar proveedores reclamados del Mercado Financiero ingresados en el primer trimestre 2016 y 2017.
2. Caracterizar a los consumidores por edad (rango etario) y género del periodo en estudio.
3. Comparar el ingreso de reclamos según las variables mencionadas anteriormente.
4. Identificar los motivos legales asociados a los reclamos del mercado en análisis.

• **Metodología**

La metodología empleada en este estudio es comparativa y descriptiva, de los reclamos registrados durante primer trimestre 2016 y 2017, cuyos datos fueron extraídos desde la biblioteca\_virtual\_GTC/Bases Oficiales/Bases reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

- **Características del estudio**

Para obtener claridad respecto a los datos extraídos se procedió a realizar varias tablas dinámicas aplicando los filtros necesarios para la síntesis de estos, con el fin de clasificar en grupos etarios, género y los tres proveedores en estudio más reclamados.

- **Muestra**

Reclamos ingresados en iguales periodos, Primer trimestre 2016 y 2017, por consumidores de la Región Del Maule y que correspondan al Mercado Financiero. Como se refleja en los cuadros precedentes para el primer trimestre 2016 el universo de reclamos corresponde a 2.274 ingresos donde analizaremos los que corresponden al mercado Financiero (443 casos) equivalentes a 19,48% del total; para el primer trimestre 2017 el universo de casos corresponde a 2.593, (529 casos) equivalentes a 20,40% del total de ingresos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional



**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

Primer trimestre 2016

MERCADO	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	Total general	PORCENTAJE
LOCALES COMERCIALES	290	241	54	585	25,73%
<b>FINANCIEROS</b>	<b>253</b>	<b>112</b>	<b>78</b>	<b>443</b>	<b>19,48%</b>
TELECOMUNICACIONES	227	156	45	428	18,82%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	76	81	4	161	7,08%
INMOBILIARIAS	80	40	3	123	5,41%
TRANSPORTE	62	40	9	111	4,88%
SEGUROS	50	22	14	86	3,78%
SERVICIOS BASICOS	39	27	13	79	3,47%
VEHICULOS Y RODADOS	28	23	7	58	2,55%
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	16	11	5	32	1,41%
EDUCACION	7	21	2	30	1,32%
RETAIL FERRETERO	14	12	3	29	1,28%
TURISMO	11	8	3	22	0,97%
SEGURIDAD	13	2	5	20	0,88%
SALUD	7	7	5	19	0,84%
ENTRETENCION	10	6		16	0,70%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	5	7		12	0,53%
CONSUMO EN LOCAL	2	4		6	0,26%
COMBUSTIBLE	4			4	0,18%
SERVICIOS PROFESIONALES	1	2		3	0,13%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	1		2	3	0,13%
PRENSA INFORMACION	1		1	2	0,09%
PREVISION	1		1	2	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1.198</b>	<b>822</b>	<b>254</b>	<b>2.274</b>	<b>100,00%</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

Primer trimestre 2017

MERCADO	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	Total general	PORCENTAJE
LOCALES COMERCIALES	483	337	80	900	34,71%
<b>FINANCIEROS</b>	<b>278</b>	<b>196</b>	<b>55</b>	<b>529</b>	<b>20,40%</b>
TELECOMUNICACIONES	225	162	49	436	16,81%
TRANSPORTE	90	62	14	166	6,40%
VEHICULOS Y RODADOS	32	26	8	66	2,55%
SEGUROS	34	24	6	64	2,47%
SERVICIOS BASICOS	32	26	4	62	2,39%
INMOBILIARIAS	33	22	5	60	2,31%
RETAIL FERRETERO	30	26	3	59	2,28%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	26	17	7	50	1,93%
EDUCACION	27	15	5	47	1,81%
SALUD	18	8	2	28	1,08%
SEGURIDAD	21	4	1	26	1,00%
TURISMO	13	10	1	24	0,93%
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	14	7	3	24	0,93%
ENTRETENCION	9	7	1	17	0,66%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	4	7	1	12	0,46%
PRENSA INFORMACION	4	1		5	0,19%
COMBUSTIBLE	2	3		5	0,19%
CONSUMO EN LOCAL	3	1		4	0,15%
SERVICIOS PROFESIONALES	3	1		4	0,15%
PREVISION		3		3	0,12%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	1	1		2	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.382</b>	<b>966</b>	<b>245</b>	<b>2.593</b>	<b>100,00%</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

A continuación se presentan las distintas tablas con las clasificaciones ya mencionadas.

- **Tabla Nº1.1 Distribución de reclamos por rango etario en relación a submercado para el primer trimestre del año 2017:**

RANGO ETARIO	MERCADO FINANCIERO							Total general	PORCENTAJE
	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	CAJAS DE COMPENSACION	EMPRESAS DE COBRANZA	OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ		
ADULTOS	158	83	19	11	3	3	1	278	52,55%
JOVENES	115	56	13	6	4	2		196	37,05%
PERSONAS MAYORES	31	22	1	1				55	10,40%
<b>Total general</b>	<b>304</b>	<b>161</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>529</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SERNAC.

- **Tabla Nº1.2 Distribución de reclamos por rango etario en relación a submercado para el primer trimestre del año 2016:**

GRUPO ETARIO	MERCADO FINANCIERO								Total general	PORCENTAJE
	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	CAJAS DE COMPENSACION	EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	EMPRESAS DE COBRANZA	CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO		
ADULTOS	129	93	18	3	5	1	4		253	57,11%
JOVENES	49	44	7	6	3	3			112	25,28%
PERSONAS MAYORES	51	12	7	7				1	78	17,61%
<b>Total general</b>	<b>229</b>	<b>149</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>443</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

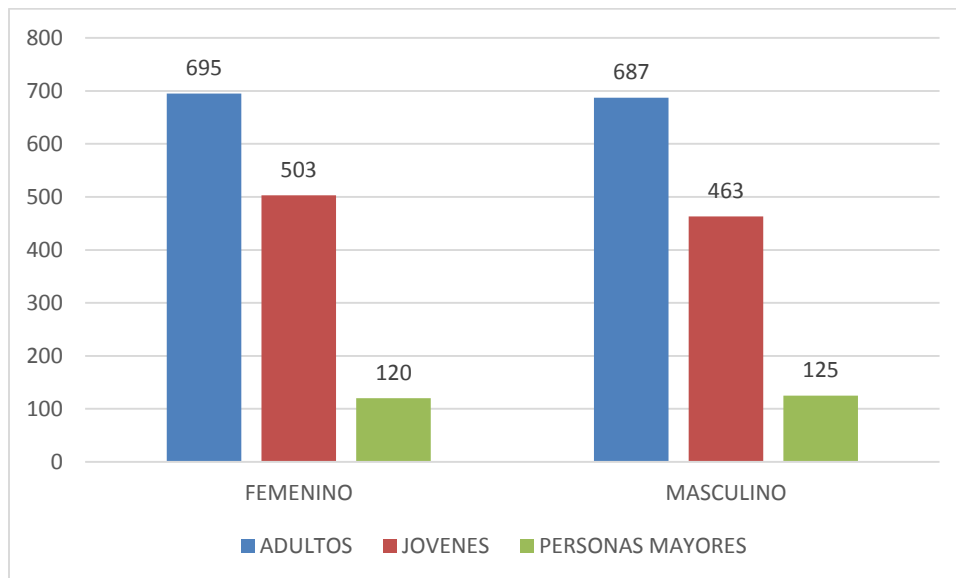


**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

De las tablas 1.1 y 1.2 se desprenden las siguientes observaciones:

La mayor cantidad de reclamos de este mercado es ingresado por consumidores cuyas edades fluctúan entre los 30 a 59 años (rango etario Adultos), en el trimestre 2016 fueron 253 ingresos de este grupo de un total de 443 y en el periodo 2017 hubieron 278 casos ingresados por el mismo grupo etario de un total de 529, este rango etario representa en ambos periodos de análisis más del 50% del total, le siguen los Jóvenes con 25,28% en el año 2016 y 37,05% durante el año 2017 y por último las Personas Mayores 17,61 % en el año 2016 y 10,40% para el presente año.

• **Grafico N°2.1 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2017**



Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

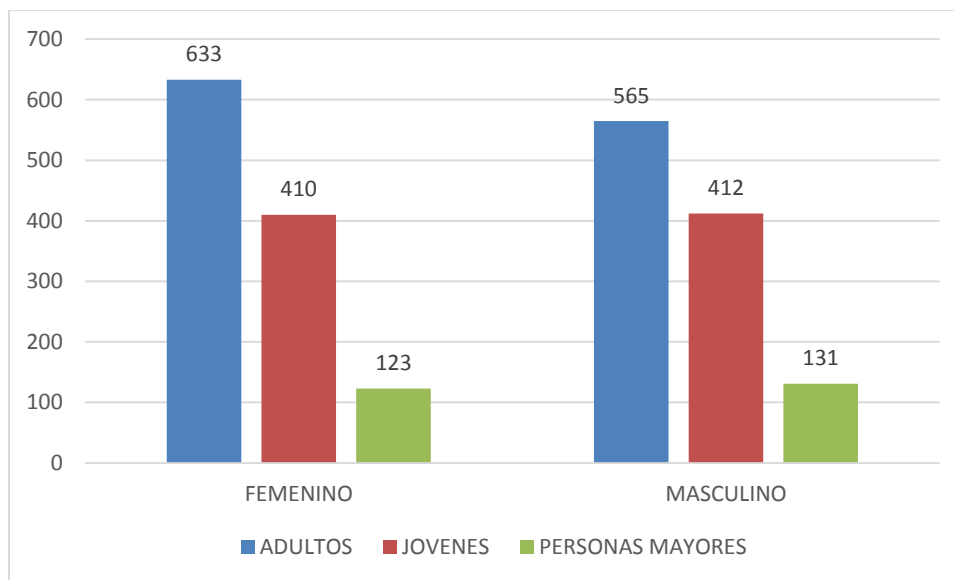


**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

• **Tabla Nº2.1.1 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2017**

GRUPO ETARIO	FEMENINO	MASCULINO	Total general	PORCENTAJE
ADULTOS	695	687	1382	53,30%
JOVENES	503	463	966	37,25%
PERSONAS MAYORES	120	125	245	9,45%
Total general	<b>1.318</b>	<b>1.275</b>	<b>2.593</b>	<b>100,00%</b>
Total Porcentual	<b>50,83%</b>	<b>49,17%</b>		

• **Grafico Nº2.2 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2016**



Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

**• Tabla N°2.2.2 Distribución de reclamos por edades en relación a género para el primer trimestre del año 2016**

GRUPO ETARIO	FEMENINO	MASCULINO	Total general	PORCENTAJE
ADULTOS	633	565	1198	52,68%
JOVENES	410	412	822	36,15%
PERSONAS MAYORES	123	131	254	11,17%
<b>Total general</b>	<b>1.166</b>	<b>1.108</b>	<b>2.274</b>	<b>100,00%</b>
Total general	51,28%	48,72%		

Descripción gráficos 2.1 y 2.2

Se observa que para ambos periodos el mayor volumen de reclamos ingresados fue para el género femenino con 51% aproximado de ingresos y el género masculino con un equivalente al 49%. (En general, lo que se observa es que hubo un comportamiento similar entre géneros).

Así también se establece que las edades que registran más ingresos se encuentran entre los 30 a 59 años (rango etario Adultos) para ambos géneros y se repite la constante puesto que dentro de este rango quienes más reclamos ingresaron fue el género femenino.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

- **Tabla N°3.1 Distribución de reclamos por motivos legales en relación a submercados para el primer trimestre del año 2017**

**MOTIVO LEGAL**

SUB MERCADO FINANCIERO	BANCOS			CAJAS DE COMPENSACION			COOPERATIVAS DE CREDITO			EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ			OTRAS EMPRESAS DE CREDITO		TARJETAS MULTITIENDAS			Total general
	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	
COBROS IMPROCEDENTES	25	18	10	4	1	1	1	1	1	1			1		80	61	16	220
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTO O SERVICIO	18	17	4	1	1		11	6	1		1	1	1	1	14	9	3	89
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	10	9	5	1	1		2				1	3	1	1	20	16	1	71
INFORMACION	7	3	2	2	1		1	1							13	11	4	45
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	4	1			1		2	1			1				7	5	2	24
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	6	2					1	1							5	2		17
PROMOCIONES Y OFERTAS	4	2													6	3	2	17
REPACTACION	3	1		1											4	3	1	13
PREPAGO								2							3	2		7
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR		1			1		1								2		1	6
GARANTIAS FINANCIERAS	3	1	1															5
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	1														2	1		4
PUBLICIDAD				1				1								1	1	4
SERVICIO ATENCION A CLIENTES (SAC)		1		1											1	1		4
MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	1														1			2
VENTA DE CARTERA	1																	1
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>158</b>	<b>115</b>	<b>31</b>	<b>529</b>

Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

- **Tabla N 3.2 Distribución de reclamos por motivo legal en relación a submercados para el primer trimestre del año 2016**

**MOTIVO LEGAL**

SUB MERCADO FINANCIERO	BANCOS			CAJAS DE COMPENSACION				CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO	COOPERATIVAS DE CREDITO			EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ		EMPRESAS DE COBRANZA	OTRAS EMPRESAS DE CREDITO			TARJETAS MULTITIENDAS	Total General	Total Porcentual	
	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	PERSONAS MAYORES		ADULTOS	JOVENES	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	JOVENES		ADULTOS	JOVENES	ADULTOS				JOVENES
CLASULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	3	3						1	1								4	2	1	15	3,39%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	10		2	1	1			1	1		1		2	1	1	1	31	10	5	67	15,12%
COBROS IMPROCEDENTES	42	13	4		2	5		1					1		1	53	20	32	174	39,28%	
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTO O SERVICIO	21	10	4	1		1	1	12	3	6		1			1	7	7	4	79	17,83%	
GARANTIAS FINANCIERAS											1	1				1			3	0,68%	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	1	2						1											4	0,90%	
INFORMACION	3	6		1	1			1								9	1	1	23	5,19%	
MALTRATO PERSONAL O DE BIENES		2														2	1	4	9	2,03%	
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO												1				7	1	1	10	2,26%	
PREPAGO	4	1						1	1	1	1					2			11	2,48%	
PROMOCIONES Y OFERTAS	2	1			1	1										6		2	13	2,93%	
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	2	2									1					1	3	1	10	2,26%	
PUBLICIDAD	1		1																2	0,45%	
REPACTACION	3	3									1		1			2	3		13	2,93%	
SERVICIO ATENCION A CLIENTES (SAC)	1	1	1		1				1							4	1		10	2,26%	
<b>Total general</b>	<b>93</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>129</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>443</b>		

Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional



**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

Se visualiza en ambos periodos que el motivo legal de inconformidad con mayor volumen de ingresos es **Cobros Improcedentes**, con 174 casos en 2016 que representa el 39,28% y 220 en 2017 equivalente a 41,59%, concentrándose los reclamos en **Tarjetas de Multitiendas** con 229 y 304 casos, respectivamente y en ambos periodos de estudio este sub mercado representa más del 50% del total de reclamos ingresados contra el mercado financiero.

En ambas tablas se identificaron los motivos legales reclamados para los trimestres en análisis.

- **Tabla Nº4.1 Distribución de reclamos por rango etario en relación a proveedores más reclamados para el primer trimestre del año 2017**

RANGO ETARIO	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	OTRAS EMPRESAS	Total general	PORCENTAJE
ADULTOS	158	83	19	18	278	52,55%
JOVENES	115	56	13	12	196	37,05%
PERSONAS MAYORES	31	22	1	1	55	10,40%
<b>Total general</b>	<b>304</b>	<b>161</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>529</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SERNAC.

- **Tabla Nº4.2 Distribución de reclamos por rango etario en relación a proveedores más reclamados para el primer trimestre del año 2016**

RANGO ETARIO	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	OTRAS	Total general	PORCENTAJE
ADULTOS	129	93	18	13	253	57,11%
JOVENES	49	44	7	12	112	25,28%
PERSONAS MAYORES	51	12	7	8	78	17,61%
<b>Total general</b>	<b>229</b>	<b>149</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>443</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

Las tablas anteriores muestran las 3 categorías de proveedores más reclamados, no obstante sólo 2 de ellos concentran más del 85% del total de reclamos del Mercado Financiero que son las Tarjetas Multitiendas con 229 casos en el año 2016 y 304 en 2017; y los Bancos con 149 casos en 2016 y 161 en 2017. Si bien las cooperativas de créditos se encuentran dentro de los más reclamados, su proporción es de solo 5% del universo de reclamos del mercado y periodo en estudio.

- **Tabla N°5.1 Distribución de reclamos por proveedores reclamados en relación a submercados para el primer trimestre del año 2017**

PROVEEDOR	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	CAJAS DE COMPENSACION	OTRAS EMPRESAS	Total Porcentual
CAT/TARJETAS JUMBO, PARIS, EASY, T.BUS, CENCOSUD VISA, MASTERCARD, BANCO PARIS TARJ. Y CRED.CONSUMO	76					14,37%
BANCOESTADO (BANCO DEL ESTADO - CAJA VECINA Y SERVIESTADO)		65				12,29%
TARJETA RIPLEY - CAR - TARJETA EXTRA - COBRANZAS PAYBACK - PBS	43					8,13%
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	43					8,13%
TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	42					7,94%
TARJETAS LA POLAR (INVERSIONES SCG S.A - INVERSIONES LP S.A)	34					6,43%
BANCO SANTANDER BANEFE - MASTERCARD BATA - PREUNIC - MONSERRAT		24				4,54%
TARJETA LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	23					4,35%
BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS - CITI-TARJETAS DE CHILE S.A.		18				3,40%
BANCO ITAU CORPBANCA Y BANCO CONDELL- TARJETA DE CREDITO MASTERCARD SMU		16				3,02%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

COOPERATIVA AHORROCOOP TALCA-SANTIAGO-RANCAGUA-CURICO-LINARES-CHILLAN-CONCEPCION			15			2,84%
BANCO BCI -TBANC -NOVA - BCI LEASING		14				2,65%
OTRAS EMPRESAS					13	2,46%
SOLVENTA TARJETAS CREDITO FARMACIAS CRUZ VERDE - CHILQUINTA - PREUNIC ANTIGUA- VENTAS IPS EX INP)	12					2,27%
TARJETAS DE CREDITO SALCOBRAND- PREUNIC - COBRANZAS Y SEGUROS TARJETAS SALCOBRAND Y/O PREUNIC	10					1,89%
BANCO FALABELLA -TARJETA DE CREDITO VISA BANCO FALABELLA		9				1,70%
BANCO SCOTIABANK-SUD AMERICANO -BANCO DESARROLLO- BANCO PARIS (CRED. HIPOT.- DEP. PLAZO - ACREEN.)		9				1,70%
ORIENCOOP LTDA			9			1,70%
TARJETA CORONA - (CREDITOS - IMPUGNACION GARANTIA EXTENDIDA - IMPUGNACION COBROS SEGUROS - COBRANZA)	8					1,51%
TARJETA TRICOT – TRICARD	7					1,32%
CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES - CCAF LOS ANDES				7		1,32%
BANCO BBVA		6				1,13%
COOPEUCH			6			1,13%
TARJETA HITES - INVERSIONES Y TARJETAS (CARGOS FACTURACION SEGUROS- ASISTENCIA GEA-SONRISA HITES)	5					0,95%
CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA- CCAF LA ARAUCANA				5		0,95%
CAJA DE COMPENSACION LOS HEROES - CCAF LOS HEROES				4		0,76%
CONAVICOOP			2			0,38%
CAJA DE COMPENSACION GABRIELA MISTRAL - CCAF GABRIELA MISTRAL				2		0,38%
FAMILYCARD / FAMILYSHOP	1					0,19%
DETACOOP LTDA.			1			0,19%
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>161</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

- **Tabla Nº5.2 Distribución de reclamos por proveedores reclamados en relación a submercados para el primer trimestre del año 2016**

PROVEEDOR	TARJETAS MULTITIENDAS	BANCOS	COOPERATIVAS DE CREDITO	CAJAS DE COMPENSACION	OTRAS EMPRESAS	Total porcentual
BANCOESTADO (BANCO DEL ESTADO - CAJA VECINA Y SERVIESTADO)		56				12,64%
CAT/TARJETAS JUMBO, PARIS, EASY, T.BUS, CENCOSUD VISA, MASTERCARD, BANCO PARIS TARJ. Y CRED.CONSUMO	45					10,16%
TARJETA RIPLEY - CAR - TARJETA EXTRA - COBRANZAS PAYBACK - PBS	35					7,90%
TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA	34					7,67%
TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS	28					6,32%
TARJETAS LA POLAR (INVERSIONES SCG S.A - INVERSIONES LP S.A)	24					5,42%
TARJETA LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	20					4,51%
BANCO SANTANDER BANEFE - MASTERCARD BATA - PREUNIC - MONSERRAT		20				4,51%
BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS - CITI- TARJETAS DE CHILE S.A.		17				3,84%
OTROS					17	3,84%
COOPERATIVA AHORROCOOP TALCA-SANTIAGO-RANCAGUA-CURICO-LINARES-CHILLAN-CONCEPCION			15			3,39%
TARJETA CORONA - (CREDITOS - IMPUGNACION GARANTIA EXTENDIDA - IMPUGNACION COBROS SEGUROS - COBRANZA)	13					2,93%
BANCO BCI -TBANC -NOVA - BCI LEASING		12				2,71%
BANCO FALABELLA -TARJETA DE CREDITO VISA BANCO FALABELLA		12				2,71%
BANCO BBVA		11				2,48%
TARJETAS DE CREDITO SALCOBRAND- PREUNIC -COBRANZAS Y SEGUROS TARJETAS SALCOBRAND Y/O PREUNIC	9					2,03%
TARJETA TRICOT - TRICARD	8					1,81%
BANCO ITAU CORPBANCA Y BANCO CONDELL- TARJETA DE CREDITO MASTERCARD SMU		8				1,81%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

BANCO SCOTIABANK-SUD AMERICANO -BANCO DESARROLLO- BANCO PARIS (CRED. HIPOT.- DEP. PLAZO -ACREEN.)		8				1,81%
ORIECOOP LTDA			8			1,81%
COOPEUCH			8			1,81%
CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA- CCAF LA ARAUCANA				6		1,35%
TARJETA HITES - INVERSIONES Y TARJETAS (CARGOS FACTURACION SEGUROS- ASISTENCIA GEA-SONRISA HITES)	4					0,90%
SOLVENTA TARJETAS CREDITO FARMACIAS CRUZ VERDE - CHILQUINTA - PREUNIC ANTIGUA- VENTAS IPS EX INP)	4					0,90%
TARJETA DE CREDITO UNIMARC (SOLO COMPRAS SUPERMERCADO UNIMARC)	4					0,90%
CAJA DE COMPENSACION LOS HEROES - CCAF LOS HEROES				4		0,90%
BANCO ITAU		3				0,68%
CAJA DE COMPENSACION GABRIELA MISTRAL - CCAF GABRIELA MISTRAL				3		0,68%
CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES - CCAF LOS ANDES				3		0,68%
BANCO RIPLEY		2				0,45%
TARJETA JOHNSONS - INVERSIONES EFECTIVO	1					0,23%
COOCRETAL			1			0,23%
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>149</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>443</b>

Fuente: SERNAC.

En la tabla 5 se presenta los 3 proveedores más reclamados, manteniéndose Tarjetas Cencosud, es el que registra mayor número de reclamos, en segundo lugar Banco estado y por ultimo Tarjetas Ripley, sólo estos proveedores representan entre 31% a 40% del total de reclamos del mercado financiero en el trimestre analizado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

**Conclusiones:**

- Importante es señalar que el principal hallazgo para esta Dirección Regional es el resultado arrojado por este estudio, que da muestra que los usuarios que más se acercan a SERNAC a ingresar reclamos contra el mercado financiero son consumidores que pertenecen al rango etario "Adultos" cuya edad fluctúa entre los 30 y 59 años, como se observa en las tablas de Muestra<sup>2</sup>, en ambos periodos este rango etario registra más del 51% del total de ingresos realizados en ambos periodos, cuya evidencia se sustenta en los registros de los consumidores/as contenido en las bases oficiales de SERNAC.
- Los resultados indican que el mercado Financiero representa aproximadamente el 20% del total de reclamos ingresados, ubicándose en segundo lugar, dado que los más reclamados son Locales Comerciales que representa entre 25% a 35%. El estudio realizado se focalizó en el mercado Financiero debido a la relevancia que tiene para esta DR la Educación Financiera para con la ciudadanía.
- El relación al año 2016 hubo un incremento en el ingreso de reclamos equivalente a 14,03%.
- El género femenino en ambos periodos de estudio registra un leve mayor porcentaje de ingresos con 51% que el género masculino, el cual mostró una representatividad del 49%, del total de reclamos ingresados, lo que indica un comportamiento similar entre géneros.
- Como se observa en las Tablas 3.1 y 3.2, el motivo legal de inconformidad con mayor volumen es *Cobros Improcedentes*, que representa para el año 2016 de 39,28% y 41,59% en 2017, en segundo lugar el motivo legal más reclamado es *Dificultades en la Ejecución del Producto o Servicio*, con 17,83% y 16,82 respectivamente.
- Las Tablas 4.1 y 4.2 refleja que los sub mercados más reclamados en ambos periodos son Tarjetas de Multitiendas, Bancos y Cooperativas de Crédito, no obstante esta última solo representa el 5% del total, mientras

<sup>2</sup> Ver páginas 7 y 8.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional

**Caracterización de los consumidores/as en relación a reclamos del Mercado Financiero en la Región Del Maule.**

que los sub mercados anteriormente nombrados representan más del 85%.

Los proveedores más reclamos se repiten en ambos periodos Tarjetas Cencosud, Banco Estado y en último lugar Tarjetas Ripley, estos últimos proveedores (T. Ripley y Banco Estado) representan entre 31% a 40% del total de reclamos del Mercado Financiero.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.06.2017	27.06.2017	27.06.2017
Cargo	P.A.	A.P.	Director Regional