

RECLAMACIONES DE TARJETA DE CRÉDITO EN TPV's

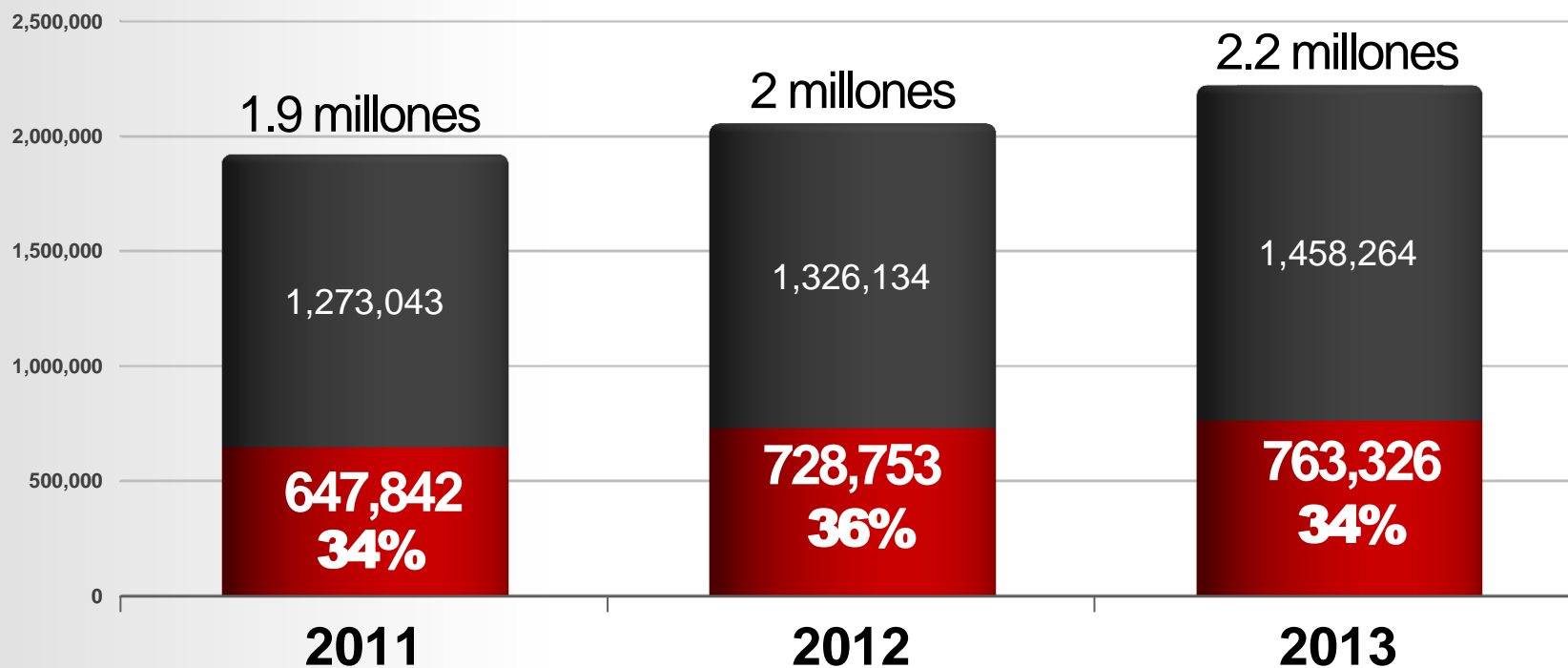
1ER. SEMESTRE 2011, 2012, 2013

Con base en las reclamaciones con impacto monetario presentadas por
los clientes de la Banca en México.
Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

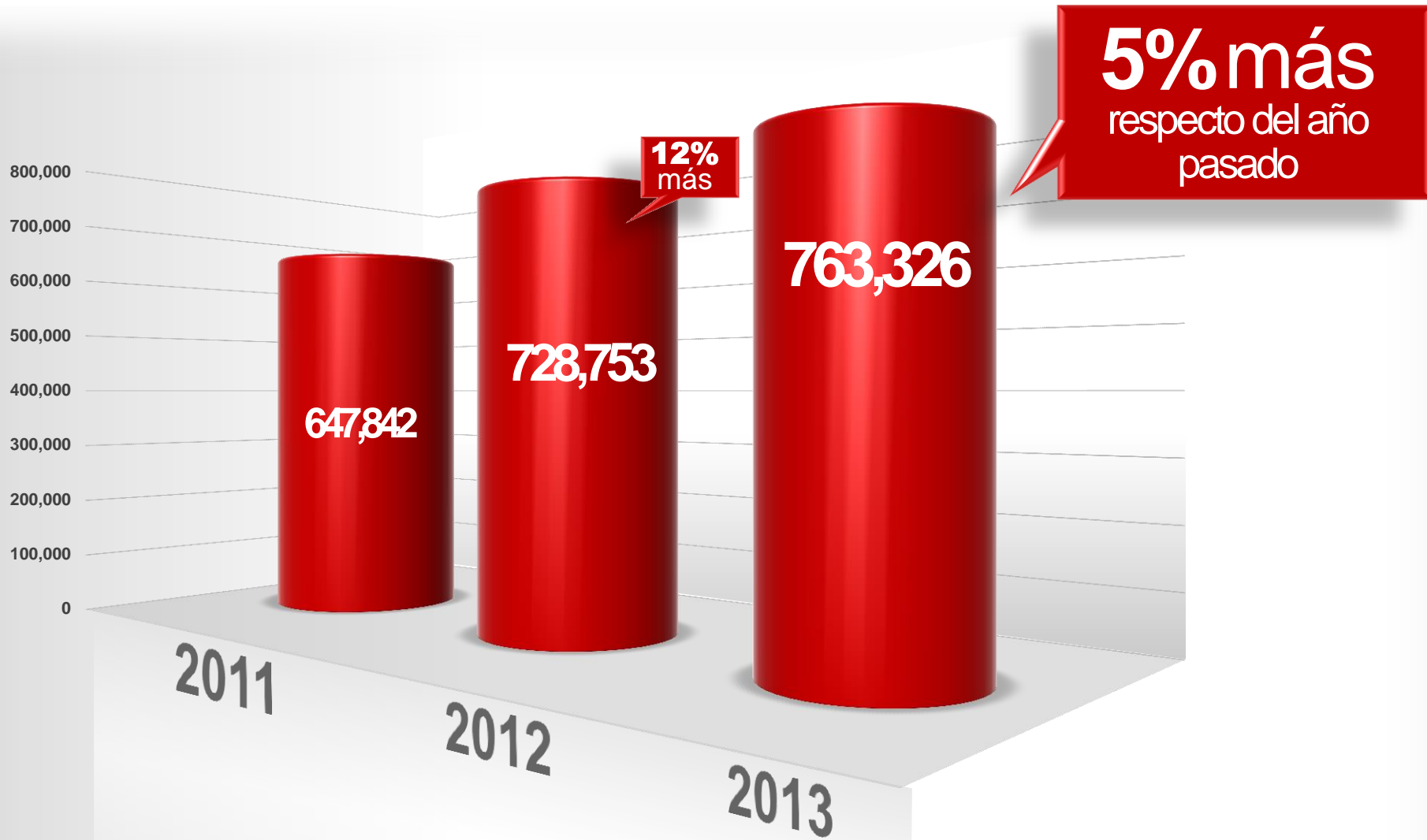
Reclamaciones 1er. semestre

Reclamaciones de tarjeta de crédito en terminales punto de venta (TPVs)

Otras reclamaciones



Reclamaciones de Tarjeta de Crédito en TPVs (1er semestre)



Peso relativo por Banco de las reclamaciones de Tarjeta de Crédito en TPVs (1er semestre):

BANCO	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
BANAMEX	192,584	30	361,571	50	332,134	44
BANCOMER	362,730	56	256,676	35	277,225	36
SANTANDER	31,713	5	17,019	2	46,578	6
AZTECA	4,496	1	9,476	1	28,773	4
HSBC	19,800	3	20,021	3	19,090	3
BANORTE/IXE	4,492	1	16,957	2	14,403	2
INBURSA	7,539	1	12,022	2	13,021	2
AMERICAN EXP.	4,106	1	8,998	1	12,445	2
SCOTIABANK	12,048	2	18,164	2	10,111	1
BANCOPPEL	5,578	1	4,170	1	4,885	1
WALMART	1,292	0	2,071	0	2,498	0
INVEX	360	0	415	0	727	0
BANREGIO	557	0	478	0	612	0
BAJÍO	457	0	570	0	457	0
AFIRME	43	0	83	0	247	0
MIFEL	24	0	35	0	68	0
AHORRO FAMSA	0	0	0	0	28	0
CONSUBANCO	23	0	27	0	24	0
Total	647,842	100	728,753	100	763,326	100

Incremento porcentual por Banco de las reclamaciones de Tarjeta de Crédito en TPVs (1er semestre):

BANCO	Cifras a junio			Variación (%)	
	2011	2012	2013	2012	2013
AZTECA	4,496	9,476	28,773	111	204
AFIRME	43	83	247	93	198
SANTANDER	31,713	17,019	46,578	-46	174
MIFEL	24	35	68	46	94
INVEX	360	415	727	15	75
AMERICAN EX.	4,106	8,998	12,445	119	38
BANREGIO	557	478	612	-14	28
WALMART	1,292	2,071	2,498	60	21
BANCOPPEL	5,578	4,170	4,885	-25	17
INBURSA	7,539	12,022	13,021	59	8
BANCOMER	362,730	256,676	277,225	-29	8
HSBC	19,800	20,021	19,090	1	-5
BANAMEX	192,584	361,571	332,134	88	-8
CONSUBANCO	23	27	24	17	-11
BANORTE	4,492	16,957	14,403	277	-15
BAJÍO	457	570	457	25	-20
SCOTIABANK	12,048	18,164	10,111	51	-44
AZTECA	4,496	9,476	28,773	-	-
Total	647,842	728,753	763,326	12	5

Motivo de las reclamaciones de Tarjeta de Crédito en TPVs (1er semestre)

6

CAUSA DE RECLAMACIÓN	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	640,748	99	720,058	99	728,599	95
Error Operativo del Banco	627	0	61	0	17,510	2
Producto No Reconocido	1,924	0	2,949	0	10,060	1
Inconformidad por Alteración de Pagarés	2,464	0	3,595	0	5,407	1
Error Operativo del Cliente	587	0	511	0	953	0
Devolución No Aplicada	731	0	1,282	0	796	0
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	757	0	0	0	0	0
Pago No Acreditado	4	0	0	0	0	0
Por Definir	0	0	297	0	1	0
Total	647,842	100	728,753	100	763,326	100

Resolución de las reclamaciones de Tarjeta de Crédito en TPVs (1er semestre)

Monto reclamado, abonado y resolución al usuario

(Cifras a junio)

Monto reclamado:

✓ 2011

\$989 mdp

- El **85%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 78% del monto reclamado.

✓ 2012

\$1,299 mdp

- El **79%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 72% del monto reclamado.

✓ 2013

\$1,310 mdp

- El **64%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 53%* del monto reclamado.



(*) Al cierre del periodo