

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES 2011, 2012 Y 2013

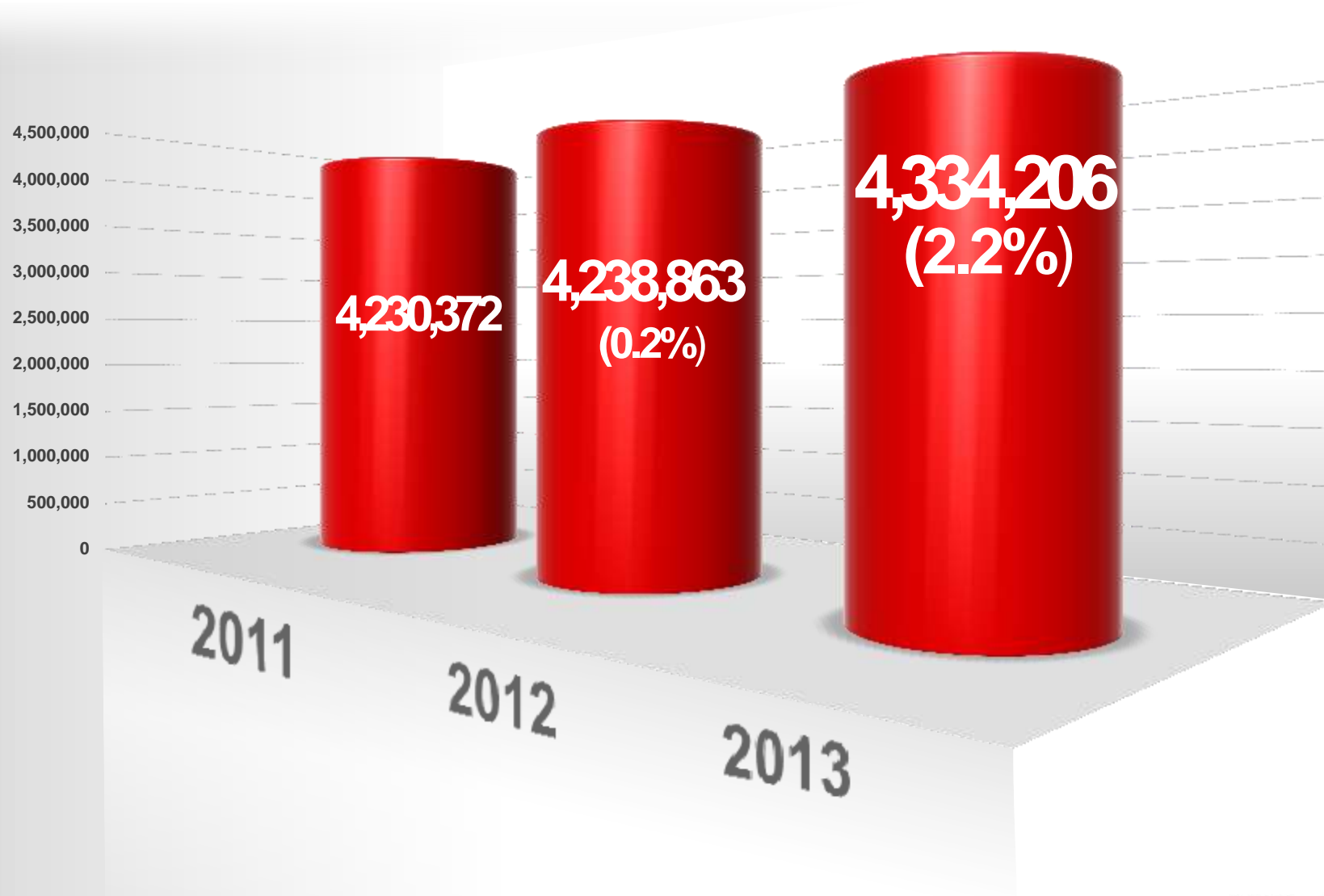
**Con base en las reclamaciones con impacto
monetario presentadas por los clientes de la
Banca en México**

Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

- El año pasado, Condusef realizó por primera vez un estudio de las reclamaciones monetarias presentadas ante la Banca, con ello se buscaba disminuir el número de reclamos y mejorar la respuesta de los Bancos a los usuarios.
- Durante el presente año el estudio se actualizó y complementó.
- Principales observaciones:

■ Número de reclamaciones:	Siguen aumentando
■ Monto reclamado por el Usuario:	Aumento considerable
■ Bonificación monetaria al Usuario:	Cada vez menor
■ Tiempo de respuesta:	Ha disminuido
■ Bancos grandes Vs chicos:	Comportamiento similar
■ Producto más reclamado:	Tarjeta de crédito
■ Canal con mayor reclamo:	TPV's
■ Principal motivo de reclamación:	Consumos no reconocidos

Reclamaciones anuales



Reclamaciones por Banco

4

De 30 Bancos considerados, **16 REGISTRARON INCREMENTOS**, los cuales concentran el 62% del total de las reclamaciones y el 52% del mercado en términos de activos.

BANCO	2011	2012	2013	En 2013	
				Part. (%)	Var. (%) Con relación a 2012
COMPARTAMOS	303	384	952	0.0	147.9
AFIRME	9,123	16,574	27,835	0.6	67.9
VOLKSWAGEN	7	8	13	0.0	62.5
AZTECA	18,540	42,296	64,906	1.5	53.5
AHORRO FAMSA	3,123	3,632	5,554	0.1	52.9
INVEX	2,530	3,752	5,393	0.1	43.7
BANSI	113	120	161	0.0	34.2
ACTINVER	241	67	89	0.0	32.8
BANAMEX	992,659	1,000,683	1,115,745	25.7	11.5
AMERICAN EXP	54,143	42,594	45,949	1.1	7.9
BANREGIO	8,470	8,297	8,883	0.2	7.1
BAJÍO	9,968	12,942	13,847	0.3	7.0
INBURSA	51,534	60,309	64,356	1.5	6.7
BANCOPPEL	28,261	22,905	24,313	0.6	6.1
MULTIVA	2,074	3,081	3,263	0.1	5.9
BANCOMER	1,474,236	1,240,930	1,298,334	30.0	4.6
CIBANCO	160	455	450	0.0	-1.1
SANTANDER	744,636	817,181	798,890	18.4	-2.2
MIFEL	992	1,285	1,253	0.0	-2.5
BANORTE	237,986	424,921	413,239	9.5	-2.7
WALMART	16,512	27,409	26,269	0.6	-4.2
SCOTIABANK	168,507	167,894	141,508	3.3	-15.7
HSBC	404,088	339,055	271,639	6.3	-19.9
CONSUBANCO	751	271	214	0.0	-21.0
MONEX	592	1,045	718	0.0	-31.3
AUTOFIN	394	332	223	0.0	-32.8
VE POR MÁS	12	7	4	0.0	-42.9
ABC CAPITAL	11	146	69	0.0	-52.7
INTERACCIONES	406	288	129	0.0	-55.2
INTER BANCO	0	0	8	0.0	-
	4,230,372	4,238,863	4,334,206	100	2.2

Activos de la Banca:

2011: \$6,019,213 mdp

2012: \$6,009,549 mdp

2013: \$6,539,507 mdp

Reclamaciones por Producto

P.	PRODUCTO	2011	2012	2013	En 2013	
					Part. (%)	Var. (%) <small>Con relación a 2012</small>
1	Tarjeta de Crédito	2,701,206	2,710,283	2,735,629	63	1.0
2	Tarjeta de Débito	1,185,884	1,104,641	1,161,504	27	5.1
3	Depósitos a la Vista*	329,728	409,742	426,446	10	4.1
4	Tarjeta Prepagada	10,608	11,963	8,738	0	-27.0
5	Depósitos a plazo**	2,946	2,234	1,889	0	-15.4
	Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	100	2.2

6 DE CADA 10 reclamaciones corresponden a tarjeta de crédito, 3 a tarjeta de débito y 1 a depósitos a la vista. La tarjeta de débito fue la que registró el mayor incremento, con respecto al 2012.

(*) Este tipo de cuentas incluye, por ejemplo, las Cuentas de Depósitos a la Vista y las Cuentas Eje.

(**) Valores e Instrumentos de Inversión.

En Tarjeta de Crédito

COMPARATIVO

CONCEPTO	2011	2012	2013	Variación 2013 (%)
RECLAMACIONES de operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito	2,701,206	2,710,283	2,735,629	1.0 (25 mil reclamaciones más)
CONTRATOS de tarjeta de crédito*	27,570,473	25,891,936	26,902,250	4.0 (1 millón de contratos más)

Se observa que las reclamaciones prácticamente fueron las mismas, a pesar de existir más contratos de tarjeta de crédito en el mercado.

En Tarjeta de Crédito

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de TC CON RELACIÓN al número de contratos registrados de TC)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013		Comportamiento 2013 respecto 2012
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	
1°	SANTANDER	19.7	1,973	17.7	1,770	17.9	1,794	↑
2°	HSBC	24.7	2,473	18.3	1,827	15.5	1,550	↓
3°	SCOTIABANK	10.6	1,058	10.7	1,069	14.0	1,399	↑
4°	MIFEL	12.9	1,285	18.2	1,820	12.7	1,269	↓
5°	BANORTE*	6.0	602	12.8	1,282	12.2	1,215	↓
6°	BBVA BANCOMER	12.3	1,232	10.0	995	11.8	1,184	↑
7°	INBURSA	9.5	948	10.6	1,057	10.8	1,083	↑
8°	AMERICAN EXP.	11.9	1,189	9.2	917	9.6	959	↑
9°	BANREGIO	6.8	679	6.0	604	7.4	744	↑
10°	BANAMEX	6.2	623	8.5	852	6.9	695	↓
11°	INVEX	3.7	366	5.1	507	5.4	540	↑
12°	AFIRME	2.7	271	7.6	763	4.2	416	↓
13°	BAJÍO	4.3	433	3.4	344	3.4	338	↓
14°	WALMART	3.6	365	4.0	396	3.2	324	↓
15°	CONSUBANCO	3.4	341	1.8	175	1.7	172	↓
16°	BANCOPPEL	1.0	98	0.6	62	0.6	61	↓
Promedio sector		9.8	980	10.5	1,050	10.2	1,020	

(*) Para Banorte se utilizó el número de tarjetas emitidas, debido a que en la BD de la CNBV ésta institución no registra número de contratos.

Nota: No se incluyen Banco Azteca, Banco Ahorro Famsa e INTERBANCO porque no se tienen datos de contratos registrados, a pesar de tener reclamaciones.

En Tarjeta de Débito

COMPARATIVO

CONCEPTO	2011	2012	2013	Variación 2013 (%)
RECLAMACIONES de operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito	1,185,884	1,104,641	1,161,504	5.1 (57 mil reclamaciones más)
CONTRATOS de tarjeta de débito*	73,751,236	85,353,142	100,158,534	17.3 (15 millones de contratos más)

En cuanto a crecimiento ambos conceptos lo hicieron pero no en la misma proporción; los contratos crecieron 3 veces más que las reclamaciones.

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de TD CON RELACIÓN al número de contratos registrados de TD)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013		Comportamiento 2013 respecto 2012
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	
1°	INTERACCIONES	4.5	453	6.2	619	8.0	797	↑
2°	SCOTIABANK	13.1	1,314	10.8	1,076	6.5	649	↓
3°	ABC CAPITAL	0.6	60	7.3	734	5.4	538	↓
4°	AFIRME	2.2	224	2.9	292	5.3	531	↑
5°	BAJÍO	3.2	319	4.4	444	3.6	359	↓
6°	BANREGIO	4.1	409	3.7	366	3.2	316	↓
7°	SANTANDER	2.6	263	2.7	268	2.4	244	↓
8°	BANSI	2.2	219	2.3	230	2.4	237	↑
9°	CIBANCO	1.2	122	1.9	188	2.2	222	↑
10°	MIFEL	0.9	87	0.6	63	2.2	220	↑
11°	INBURSA	4.1	411	2.2	217	1.7	166	↓
12°	BANAMEX	2.3	235	1.1	113	1.6	163	↑
13°	HSBC	2.3	227	1.6	159	1.3	126	↓
14°	BANORTE	1.1	106	1.4	139	1.1	113	↓
15°	COMPARTAMOS	1.6	165	0.6	57	0.9	93	↑
16°	MULTIVA	3.7	367	3.1	311	0.9	89	↓
17°	BBVA BANCOMER	1.7	168	1.4	137	0.9	88	↓
18°	AUTOFIN	1.3	125	0.9	90	0.7	73	↓
19°	ACTINVER	0.0	0	0.7	70	0.7	73	↑
20°	WALMART	0.4	42	1.1	107	0.7	72	↓
21°	AZTECA	0.1	5	0.1	11	0.2	21	↑
22°	AHORRO FAMSA	0.2	21	0.2	23	0.2	21	↓
23°	BANCOPPEL	0.1	14	0.1	11	0.1	9	↓
Promedio sector		1.6	160	1.3	130	1.2	120	

En Depósitos a la vista

COMPARATIVO

CONCEPTO	2011	2012	2013	Variación 2013 (%)
RECLAMACIONES de operaciones en materia de cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y cuentas de nómina	329,728	409,742	426,446	4.1 (17 mil reclamaciones más)
CONTRATOS de cuentas de depósito a la vista*	70,980,368	79,914,486	111,126,814	39.1 (31 millones de contratos más)

El crecimiento en los contratos de depósito a la vista fue 10 veces mayor al crecimiento de las reclamaciones.

(* Fuente: CNBV; (incluye: cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y cuentas de nómina).

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de CDV CON RELACIÓN al número de contratos registrados de CDV)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013		Comportamiento 2013 respecto 2012
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	
1°	MIFEL	1.74	174	2.34	234	1.68	168	↓
2°	SCOTIABANK	0.56	56	2.53	253	1.40	140	↓
3°	HSBC	0.78	78	1.03	103	0.70	70	↓
4°	INBURSA	0.70	70	0.82	82	0.68	68	↓
5°	MULTIVA	0.85	85	1.60	160	0.59	59	↓
6°	SANTANDER	1.29	129	1.49	149	0.56	56	↓
7°	BANAMEX	0.55	55	0.39	39	0.55	55	↑
8°	INTERACCIONES	0.00	0	0.05	5	0.29	29	↑
9°	BBVA BANCOMER	0.24	24	0.24	24	0.26	26	↑
10°	INTER BANCO	0.00	0	0.00	0	0.21	21	↑
11°	CIBANCO	0.60	60	0.13	13	0.18	18	↑
12°	BANORTE	0.32	32	0.38	38	0.18	18	↓
13°	BANSI	0.06	6	0.02	2	0.07	7	↑
14°	AFIRME	0.09	9	0.27	27	0.07	7	↓
15°	BAJÍO	0.14	14	0.11	11	0.06	6	↓
16°	AUTOFIN	0.74	74	0.51	51	0.06	6	↓
17°	AHORRO FAMSA	0.02	2	0.02	2	0.05	5	↑
18°	BANREGIO	0.01	1	0.06	6	0.03	3	↓
19°	WALMART	0.07	7	0.05	5	0.03	3	↓
20°	VE POR MÁS	0.08	8	0.05	5	0.02	2	↓
21°	MONEX	0.00	0	0.00	0	0.02	2	↑
22°	AZTECA	0.01	1	0.00	0	0.01	1	↑
23°	COMPARTAMOS	0.00	0	0.00	0	0.00	0	↓
24°	ACTINVER	0.00	0	0.00	0	0.00	0	↓
25°	ABC CAPITAL	0.00	0	0.60	60	0.00	0	↓
26°	BANCOPPEL	0.00	0	0.00	0	0.00	0	↓
Promedio sector		0.46	46	0.51	51	0.38	38	

En Depósitos a plazo

COMPARATIVO

CONCEPTO	2011	2012	2013	Variación 2013 (%)
RECLAMACIONES en materia de depósitos a plazo, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, e inversiones en sociedades de inversión	2,946	2,234	1,889	-15.4 (345 reclamaciones menos)
CONTRATOS de cuentas de depósito a plazo*	2,092,572	2,042,529	2,191,332	7.3 (148 mil contratos más)

Se observa una relación inversa, ya que las reclamaciones disminuyeron el doble de lo que crecieron los contratos de depósito a plazo.

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de CDP CON RELACIÓN al número de contratos registrados de CDP)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013		Comporta miento 2013 respecto 2012
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	
1°	ACTINVER	13.07	1,307	1.80	180	2.62	262	↑
2°	AZTECA	2.96	296	2.16	216	1.61	161	↓
3°	INTERACCIONES	0.00	0	0.00	0	1.07	107	↑
4°	VOLKSWAGEN	0.39	39	0.52	52	0.90	90	↑
5°	INVEX	0.00	0	0.00	0	0.89	89	↑
6°	BANSI	0.73	73	0.57	57	0.61	61	↑
7°	BANREGIO	0.10	10	0.19	19	0.34	34	↑
8°	AHORRO FAMSA	0.27	27	0.10	10	0.30	30	↑
9°	AFIRME	0.22	22	0.13	13	0.27	27	↑
10°	MIFEL	0.32	32	0.09	9	0.27	27	↑
11°	WALMART	0.37	37	0.55	55	0.14	14	↓
12°	SCOTIABANK	0.00	0	0.02	2	0.13	13	↑
13°	HSBC	0.08	8	0.09	9	0.08	8	↓
14°	SANTANDER	0.11	11	0.05	5	0.06	6	↑
15°	BANORTE	0.18	18	0.10	10	0.04	4	↓
16°	MULTIVA	0.08	8	0.05	5	0.02	2	↓
17°	BBVA BANCOMER	0.02	2	0.02	2	0.02	2	↓
18°	BAJÍO	0.01	1	0.02	2	0.02	2	↓
19°	BANAMEX	0.06	6	0.05	5	0.01	1	↓
20°	BANCOPPEL	0.12	12	0.04	4	0.00	0	↓
21°	INBURSA	0.03	3	0.12	12	0.00	0	↓
22°	MONEX	0.00	0	0.22	22	0.00	0	↓
23°	VE POR MÁS	0.05	5	0.00	0	0.00	0	↓
Promedio		0.14	14	0.11	11	0.09	9	

Bancos que integran el G7

RESUMEN DE LOS ÍNDICES DE RECLAMACIÓN 2013

TARJETA DE CRÉDITO			TARJETA DE DÉBITO			DEPÓSITO A LA VISTA			DEPÓSITO A PLAZO		
BANCO	Índice %	% total reclam. (96%)	BANCO	Índice %	% total reclam. (93%)	BANCO	Índice %	% total reclam. (99%)	BANCO	Índice %	% total reclam. (47%)
SANTANDER	17.9	16	SCOTIABANK	6.5	4	SCOTIABANK	1.4	8	SCOTIABANK	0.13	6
HSBC	15.5	6	SANTANDER	2.4	21	HSBC	0.7	12	HSBC	0.08	17
SCOTIABANK	14.0	2	INBURSA	1.7	1	INBURSA	0.7	2	SANTANDER	0.06	6
BANORTE	12.2	7	BANAMEX	1.6	25	SANTANDER	0.6	29	BANORTE	0.04	12
BANCOMER	11.8	37	HSBC	1.3	6	BANAMEX	0.6	25	BANCOMER	0.02	3
INBURSA	10.8	2	BANORTE	1.1	17	BANCOMER	0.3	16	BANAMEX	0.01	3
BANAMEX	6.9	26	BANCOMER	0.9	19	BANORTE	0.2	8	INBURSA	0.00	0
SECTOR	10.2		SECTOR	1.2		SECTOR	0.4		SECTOR	0.1	

Estos 7 bancos representan el 78% del total de activos de la Banca

Reclamaciones por Canal

P.	CANAL	2011	2012	2013	En 2013	
					Part. (%)	Var. (%) Con relación a 2012
1	Terminal Punto de Venta	2,197,105	2,162,253	2,112,819	48.7	-2.3
2	Movimiento generado por el Banco	973,152	950,225	771,956	17.8	-18.8
3	Cajeros Automáticos	559,196	554,516	578,881	13.4	4.4
4	Comercio por Internet	205,279	222,570	343,500	7.9	54.3
5	Comercio por Teléfono	75,756	136,022	236,971	5.5	74.2
6	Sucursales	165,419	145,930	136,865	3.2	-6.2
7	Operaciones por Internet P Físicas	9,513	16,271	19,788	0.5	21.6
8	Corresponsales	9,023	8,601	16,775	0.4	95.0
9	Operaciones por Internet P Morales	8,548	5,998	5,972	0.1	-0.4
10	Pagos por Celular	80	668	3,661	0.1	448.1
11	Banca Móvil	845	1,502	3,420	0.1	127.7
12	Otros Bancos	1,304	2,319	2,754	0.1	18.8
13	Banca por Teléfono	388	298	454	0.0	52.3
14	Por Definir	24,764	31,690	100,390	2.3	216.8
	Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	100	2.2

5 DE CADA 10 reclamaciones corresponden a TPV's, 2 a movimientos generados por el Banco y 1 a cajeros automáticos.

10 DE 14 canales registraron incrementos, destacan pagos por celular y banca móvil.

Reclamaciones por Causa

P.	PRINCIPALES CAUSAS	2011	2012	2013	En 2013	
					Part. (%)	Var. (%)
1	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	2,586,495	2,454,531	2,535,151	58.5	3.3
2	Retiro No Reconocido	193,083	262,399	310,118	7.2	18.2
3	No Entrega Cantidad Solicitada	258,788	302,169	282,643	6.5	-6.5
4	Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	362,903	269,247	265,290	6.1	-1.5
5	Cobro No Reconocido de Intereses Ord. y/o Moratorios	282,533	254,552	218,794	5.0	-14.0
6	Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	141,013	159,260	149,354	3.4	-6.2
7	Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cta	185,117	268,944	142,756	3.3	-46.9
8	Depósito No Acreditado	43,165	64,597	71,008	1.6	9.9
9	Pago No Acreditado	27,544	35,814	42,724	1.0	19.3
10	Error Operativo del Banco	19,577	9,398	37,815	0.9	302.4
11	Producto No Reconocido	12,459	25,247	37,114	0.9	47.0
	Otras causas	130,154	157,952	278,553	-	-
	Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	100	2.2

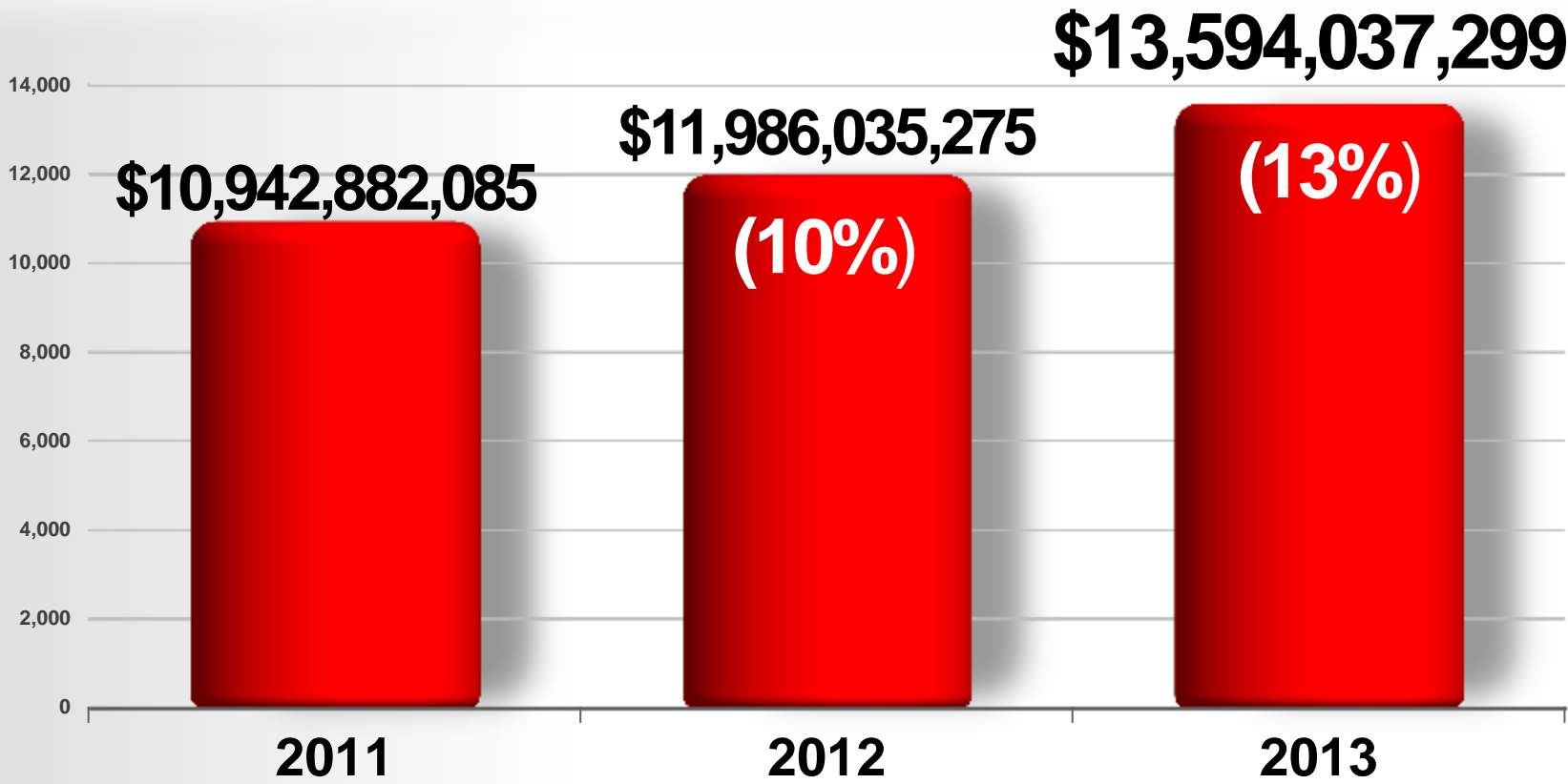
6 DE CADA 10 reclamaciones corresponden a cargos no reconocidos.

9 DE 18 causas registraron incrementos, destaca error operativo del Banco con el 302%.

Afectación monetaria a los Usuarios



Monto reclamado (pesos)



Entre 2011 y 2013, el monto reclamado **aumentó 24% (2,651 mdp)**, en tanto las utilidades de la banca lo hizo en 49%.

Utilidad Banca:	2011: 71,855 mdp	2012: 86,689 mdp	2013: 107,073 mdp
-----------------	------------------	------------------	-------------------

Monto reclamado por Banco

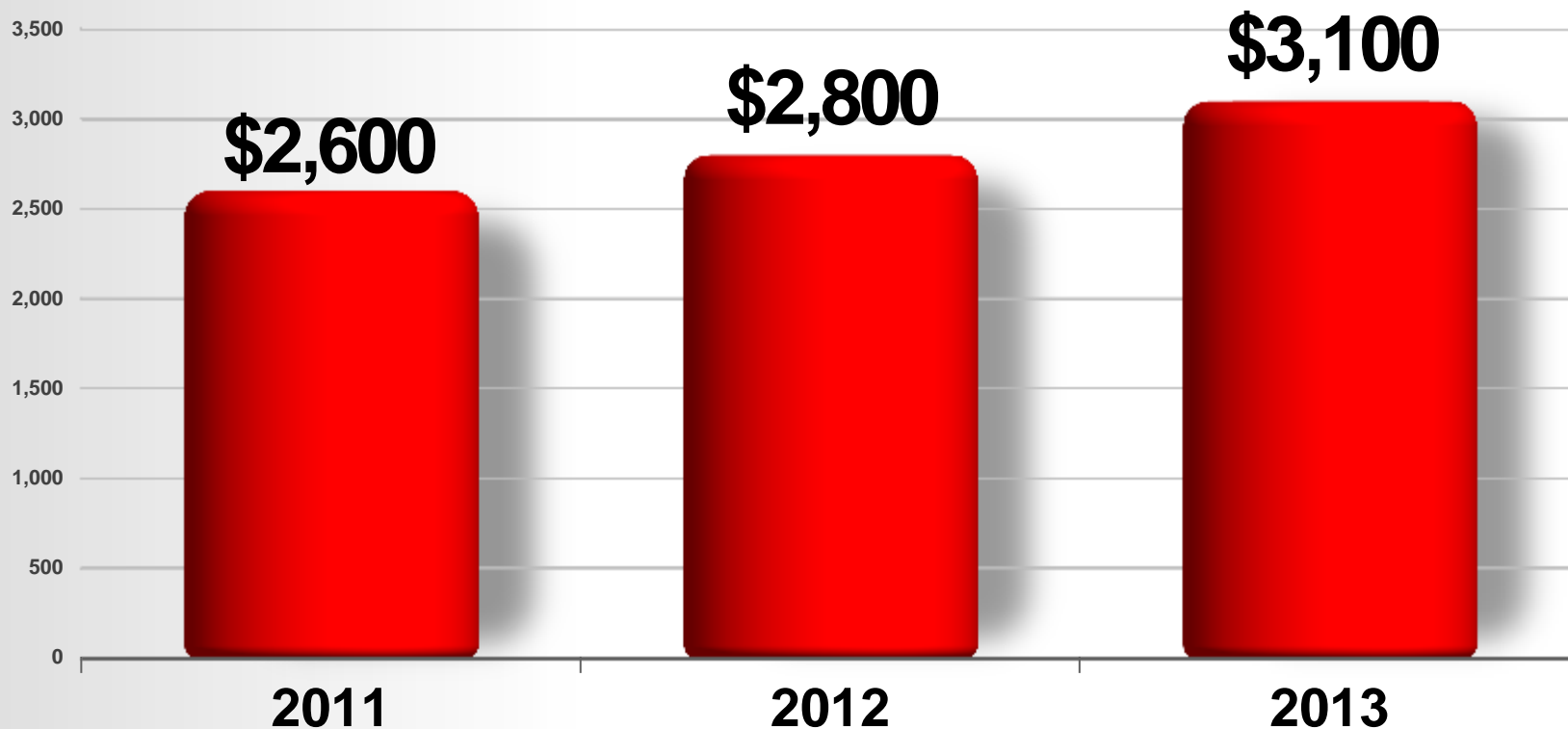
19

De 30 Bancos considerados, **20 REGISTRARON INCREMENTOS.**

5 BANCOS concentran el 91% del monto total reclamado y el 75% de la utilidad.

BANCO	2011	2012	2013	En 2013	
				Part. (%)	Var. (%) Con relación a 2012
VOLKSWAGEN	339,169	21,578	272,863	0.00	1,165
MONEX	959,750	1,762,290	9,966,869	0.07	466
AHORRO FAMSA	7,446,212	7,736,128	19,362,007	0.14	150
CIBANCO	784,122	1,466,115	3,416,790	0.03	133
INVEX	3,803,037	5,535,298	11,111,070	0.08	101
WALMART	58,821,589	46,150,545	73,807,342	0.54	60
COMPARTAMOS	974,706	1,196,423	1,701,128	0.01	42
AZTECA	35,460,064	44,276,085	61,573,629	0.45	39
BBVA BANCOMER	3,099,803,669	3,831,640,171	5,255,209,962	38.66	37
SCOTIABANK	379,908,853	508,145,021	645,419,527	4.75	27
BANORTE	1,134,891,092	1,193,462,146	1,449,864,488	10.67	21
BAJÍO	54,452,304	29,186,332	33,710,697	0.25	16
BANREGIO	14,113,904	15,002,253	16,822,027	0.12	12
ACTINVER	14,434,033	1,928,375	2,108,998	0.02	9
AMERICAN EXP.	97,644,054	106,793,496	114,495,398	0.84	7
BANAMEX	2,961,782,997	2,850,119,536	3,016,642,969	22.19	6
INBURSA	82,901,317	110,992,216	116,514,441	0.86	5
AFIRME	11,911,804	44,487,753	45,615,052	0.34	3
BANCOPPEL	33,215,621	23,014,461	23,490,455	0.17	2
SANTANDER	1,176,608,835	1,366,017,516	1,372,683,868	10.10	0
MULTIVA	5,770,834	15,057,317	13,905,366	0.10	-8
MIFEL	4,869,926	2,736,382	2,469,708	0.02	-10
AUTOFIN	821,955	526,492	417,129	0.00	-21
HSBC	1,760,220,225	1,772,292,266	1,300,909,168	9.57	-27
BANSI	180,680	383,662	277,996	0.00	-28
INTERACCIONES	415,179	380,507	250,053	0.00	-34
CONSUBANCO	288,126	138,687	84,952	0.00	-39
ABC CAPITAL	7,820	227,579	106,159	0.00	-53
VE POR MÁS	50,208	5,358,645	1,827,140	0.01	-66
INTER BANCO	0	0	48	0.00	N/D
	10,942,882,085	11,986,035,275	13,594,037,299	100	13

Monto promedio reclamado*



Entre 2011 y 2013, el monto promedio reclamado **augmentó 19%**.

(*) Monto total reclamado entre número de reclamaciones totales

Monto promedio reclamado

21

De 30 Bancos considerados, **11** **REGISTRAN** **MONTOS** **PROMEDIO POR** **ARRIBA DE LA** **MEDIA.**

BANCO	2011	2012	2013	En 2013 Var. (%) <small>Con relación a 2012</small>
VE POR MÁS	4,184	765,521	456,785	-40.3
ACTINVER	59,892	28,782	23,697	-17.7
VOLKSWAGEN	48,453	2,697	20,989	678.2
MONEX	1,621	1,686	13,881	723.3
CIBANCO	4,901	3,222	7,593	135.7
HSBC	4,356	5,227	4,789	-8.4
SCOTIABANK	2,255	3,027	4,561	50.7
MULTIVA	2,782	4,887	4,262	-12.8
BBVA BANCOMER	2,103	3,088	4,048	31.1
BANORTE	4,769	2,809	3,509	24.9
AHORRO FAMSA	2,384	2,130	3,486	63.7
WALMART	3,562	1,684	2,810	66.9
BANAMEX	2,984	2,848	2,704	-5.1
AMERICAN EXP.	1,803	2,507	2,492	-0.6
BAJÍO	5,463	2,255	2,435	8.0
INVEX	1,503	1,475	2,060	39.7
MIFEL	4,909	2,129	1,971	-7.4
INTERACCIONES	1,023	1,321	1,938	46.7
BANREGIO	1,666	1,808	1,894	4.8
AUTOFIN	2,086	1,586	1,871	18.0
INBURSA	1,609	1,840	1,810	-1.6
COMPARTAMOS	3,217	3,116	1,787	-42.7
BANSI	1,599	3,197	1,727	-46.0
SANTANDER	1,580	1,672	1,718	2.8
AFIRME	1,306	2,684	1,639	-38.9
ABC CAPITAL	711	1,559	1,539	-1.3
BANCOPPEL	1,175	1,005	966	-3.9
AZTECA	1,913	1,047	949	-9.4
CONSUBANCO	384	512	397	-22.5
INTER BANCO	-	-	6	N/D
	\$2,600	\$2,800	\$3,100	-

Montos por Producto

PRODUCTO	2011		2012		2013	
	Reclamado \$	Promedio \$	Reclamado \$	Promedio \$	Reclamado \$	Promedio \$
Depósitos a Plazo	299,626,376	101,706	624,099,367	279,364	286,949,476	151,905
Depósitos a la Vista	4,987,381,556	15,126	5,184,042,697	12,652	6,913,082,107	16,211
Tarjeta de Débito	2,056,225,016	1,734	1,976,685,815	1,789	2,076,960,855	1,788
Tarjeta de Crédito	3,585,407,600	1,327	4,184,818,120	1,544	4,304,900,811	1,574
Tarjeta Prepagada	14,241,537	1,343	16,389,276	1,370	12,144,050	1,390
Total	10,942,882,085	2,600	11,986,035,275	2,800	13,594,037,299	3,100

Depósitos a la vista concentra el **51% (6,913 mdp)** del total reclamado. Depósitos a plazo, registran el **mayor monto reclamado promedio** con \$152 mil pesos por referirse a pagarés y cuentas de inversión.

Montos de Tarjeta de Crédito por Banco

PRODUCTO	2011		2012		2013	
	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio
AHORRO FAMSA	4,092,685	5,975	3,876,868	4,406	4,939,903	3,936
WALMART	34,530,412	2,616	30,000,585	1,605	62,651,169	3,223
BAJÍO	3,435,189	2,608	2,816,239	2,563	5,300,715	3,176
AFIRME	962,301	1,639	1,881,743	1,572	2,917,487	3,107
AMERICAN EXP.	97,170,256	1,800	106,659,646	2,507	114,495,398	2,492
BANAMEX	1,310,776,353	2,240	1,554,558,996	2,080	1,529,185,836	2,130
SCOTIABANK	104,362,578	2,445	133,976,155	2,895	133,784,625	2,113
BANREGIO	4,042,401	2,381	4,765,311	2,503	5,933,056	2,105
INVEX	3,803,037	1,503	5,535,298	1,475	10,956,651	2,035
MIFEL	266,576	1,709	387,141	1,290	518,610	1,893
BANORTE	147,188,584	1,527	254,164,538	1,316	294,561,332	1,604
HSBC	217,710,385	1,074	233,309,437	1,371	233,413,612	1,506
BBVA BANCOMER	1,020,204,321	876	1,167,030,668	1,254	1,289,080,553	1,276
SANTANDER	573,135,062	1,217	613,072,493	1,306	532,242,362	1,249
INBURSA	28,601,528	874	39,043,252	1,029	41,624,268	1,003
BANCOPPEL	21,002,669	1,173	12,833,578	929	13,483,382	895
AZTECA	13,835,137	1,097	20,767,485	680	29,726,900	662
CONSUBANCO	288,126	384	138,687	512	84,952	397
Total	3,585,407,600	1,327	4,184,818,120	1,544	4,304,900,811	1,574

Banamex registra el mayor monto reclamado (1,529 mdp), mientras que **11 de 18 Bancos** registran montos promedio reclamado por arriba de la media, destacan Ahorro Famasa con \$4 mil.

Montos de Tarjeta de Débito por Banco

PRODUCTO	2011		2012		2013	
	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio
BBVA BANCOMER	436,848,312	1,631	528,343,355	2,029	511,963,004	2,353
ACTINVER	-	-	44,134	2,758	94,411	2,196
BANORTE	235,261,876	2,070	400,405,111	2,080	423,873,363	2,176
MIFEL	717,845	1,869	586,386	1,782	904,475	1,997
AUTOFIN	730,154	2,348	492,662	1,910	410,809	1,911
SCOTIABANK	174,588,746	1,626	113,493,085	1,637	84,324,327	1,888
INTERACCIONES	203,155	1,401	253,141	1,125	197,120	1,842
MULTIVA	2,847,692	1,772	2,375,265	1,677	2,908,668	1,795
COMPARTAMOS	974,706	3,217	1,196,423	3,116	1,688,078	1,781
BAJÍO	12,469,208	1,543	20,699,487	1,839	20,796,211	1,773
BANSI	147,255	1,550	292,136	2,730	231,975	1,744
BANAMEX	603,406,442	1,981	269,371,574	1,578	454,335,724	1,570
SANTANDER	312,828,245	1,683	410,758,766	1,783	380,709,762	1,553
ABC CAPITAL	7,820	711	178,993	1,297	106,159	1,539
AHORRO FAMSA	2,493,451	1,129	2,859,632	1,130	5,808,084	1,537
WALMART	6,062,164	2,213	12,524,778	1,529	9,736,193	1,497
BANREGIO	9,605,780	1,431	9,152,792	1,477	8,394,273	1,454
CIBANCO	346,313	2,793	657,979	1,516	539,621	1,443
AFIRME	9,338,664	1,134	17,452,162	1,224	37,590,674	1,416
INBURSA	21,798,438	1,515	26,596,133	1,644	22,747,663	1,403
HSBC	205,986,694	1,408	136,166,887	1,369	78,275,721	1,164
AZTECA	7,784,365	1,678	12,699,762	1,174	21,318,367	1,138
BANCOPPEL	11,755,741	1,141	10,069,472	1,109	10,006,173	1,083
AMERICAN EXP.	21,950	2,195	15,700	3,140	-	-
Total	2,056,225,016	1,734	1,976,685,815	1,789	2,076,960,855	1,788

8 de 23 Bancos registran montos promedio reclamado por arriba de la media, destacan Bancomer, Actinver y Banorte con más de \$2 mil.

Montos por Canal

CANAL	2011		2012		2013	
	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio
Operaciones por Internet P Morales	639,432,062	74,805	332,933,566	55,507	650,292,546	108,890
Otros Bancos*	22,888,142	17,552	85,093,202	36,694	130,554,994	47,406
Sucursales	4,096,121,470	24,762	4,468,725,357	30,622	4,934,715,071	36,055
Operaciones por Internet P Físicas	181,799,078	19,111	269,856,059	16,585	440,729,391	22,273
Banca por Teléfono	13,663,098	35,214	3,918,918	13,151	4,225,591	9,307
Banca Móvil	3,885,969	4,599	8,694,201	5,788	26,904,511	7,867
Cajeros Automáticos	1,264,445,782	2,261	1,252,231,201	2,258	1,364,290,605	2,357
Corresponsales	20,802,287	2,305	22,811,848	2,652	33,233,184	1,981
Terminal Punto de Venta	3,339,188,016	1,520	4,079,687,201	1,887	4,119,333,206	1,950
Comercio por Internet	413,775,354	2,016	372,464,742	1,673	507,692,695	1,478
Movimiento generado por el Banco	800,990,943	823	868,119,893	914	890,871,069	1,154
Comercio por Teléfono	88,764,662	1,172	155,635,465	1,144	241,280,209	1,018
Pagos por Celular	69,363	867	606,325	908	2,093,095	572
Por Definir	57,055,859	-	65,257,297	-	247,821,132	-
Total	10,942,882,085	2,600	11,986,035,275	2,800	13,594,037,299	3,100

Sucursales y TPV's, concentran el **36%** y **30%** respectivamente del total reclamado. Operaciones por Internet, registra el **mayor monto reclamado promedio** con \$108 mil pesos.

(*) Operaciones bancarias realizadas a través de otro Banco mediante sus sucursales (Por ejemplo: pagos de tarjeta de crédito y cobro de cheques en cámara).

Montos por Causa

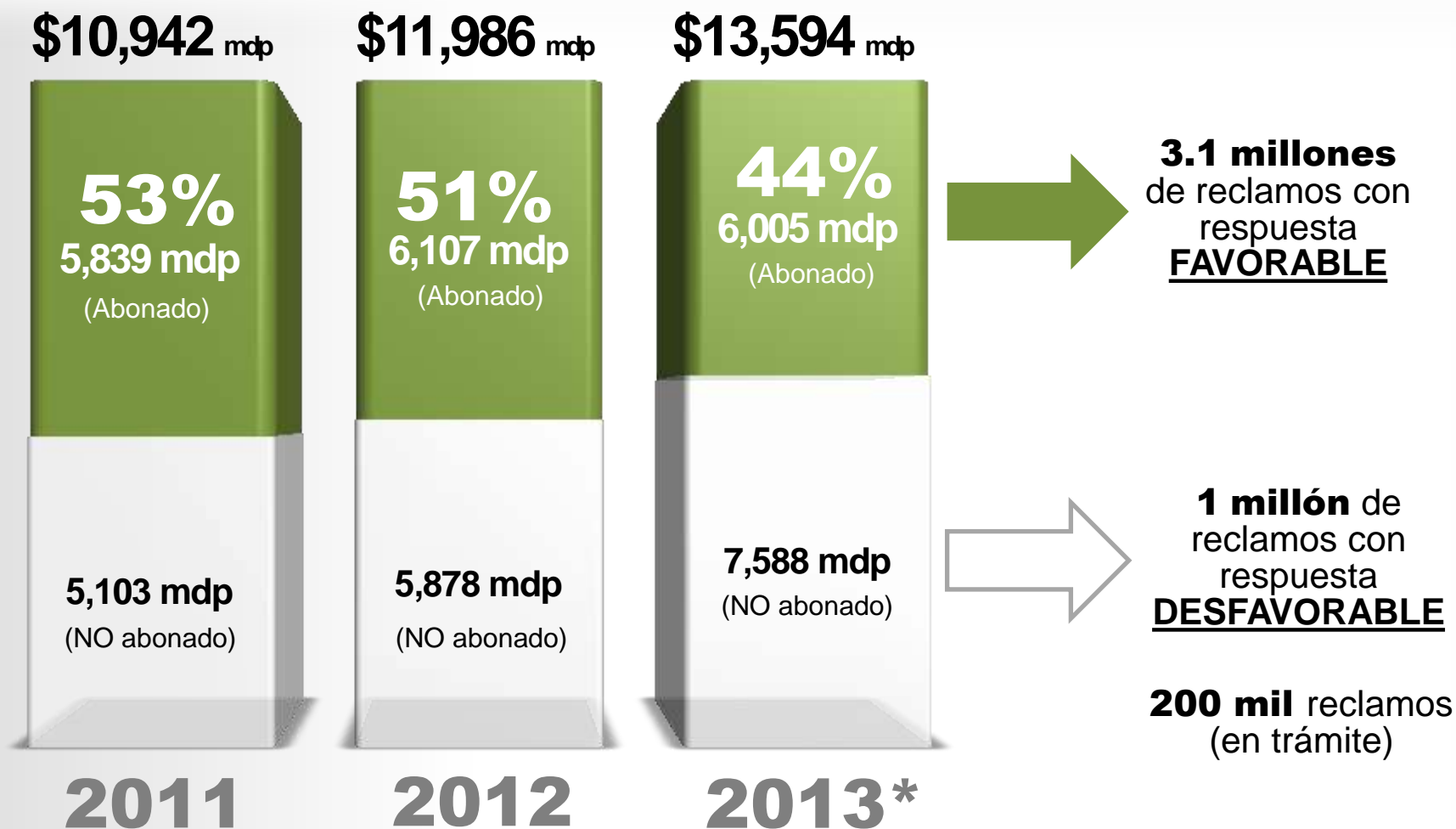
PRINCIPALES CAUSAS	2011		2012		2013	
	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio	Reclamado	Promedio
Depósito No Acreditado	1,231,201,381	28,523	1,661,529,630	25,721	1,547,401,521	21,792
Error Operativo del Banco	540,336,560	27,601	748,495,596	79,644	430,109,343	11,374
Pago No Acreditado	149,960,525	5,444	229,777,962	6,416	307,387,381	7,195
Producto No Reconocido	38,143,802	3,062	117,652,272	4,660	167,394,414	4,510
Retiro No Reconocido	1,650,931,575	8,550	1,252,610,171	4,774	1,255,166,362	4,047
No Entrega Cantidad Solicitada	520,137,750	2,010	627,647,082	2,077	640,925,912	2,268
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	3,927,192,462	1,518	4,079,125,767	1,662	3,865,728,445	1,525
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	362,910,149	1,000	394,908,193	1,467	334,309,064	1,260
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	87,153,939	618	124,956,138	785	120,108,949	804
Cobro No Reconocido de Intereses Ord. y/o Moratorios	198,357,722	702	235,968,367	927	166,260,690	760
Cobro No Reconocido de Comisión Manejo de Cta	102,581,370	554	92,549,911	344	63,233,932	443
Total	10,942,882,085	2,600	11,986,035,275	2,800	13,594,037,299	3,100

Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados concentra el **28%** del total reclamado. Depósito No Acreditado, registra el **mayor monto reclamado promedio** con \$21 mil pesos.

Respuesta y bonificación monetaria al Usuario



Monto abonado al usuario



(*) cifras a diciembre de 2013

Bonificación monetaria por Banco

29

De 30 Bancos, **SÓLO 2 BANCOS BONIFICARON EL 100% DE LO RECLAMADO** y 7 lo hicieron por debajo de la media.

Los **5 BANCOS CON MAYOR MONTO RECLAMADO**, en promedio devuelven el 44%, justo la media.

El **MONTO NO ABONADO TOTAL** representa el 7.1% de la utilidad del sector y de los 5 Bancos con mayor monto reclamado es el 9%.

BANCO	Monto reclamado	Monto abonado	Abono (%)
VOLKSWAGEN	272,863	272,863	100
VE POR MÁS	1,827,140	1,827,076	100
INTER BANCO	48	46	97
COMPARTAMOS	1,701,128	1,602,017	94
MULTIVA	13,905,366	12,645,454	91
CIBANCO	3,416,790	2,998,554	88
INTERACCIONES	250,053	210,708	84
AMERICAN EXP	114,495,398	94,848,111	83
BANREGIO	16,822,027	12,721,694	76
BANSI	277,996	207,962	75
AUTOFIN	417,129	299,407	72
AFIRME	45,615,052	31,119,553	68
HSBC	1,300,909,168	844,917,793	65
CONSUBANCO	84,952	53,394	63
BAJÍO	33,710,697	21,088,586	63
BANCOPPEL	23,490,455	13,855,384	59
MIFEL	2,469,708	1,416,142	57
BANORTE	1,449,864,488	814,471,713	56
WALMART	73,807,342	40,899,993	55
SANTANDER	1,372,683,868	732,815,341	53
BANAMEX	3,016,642,969	1,570,828,875	52
ABC CAPITAL	106,159	51,959	49
INVEX	11,111,070	5,424,461	49
INBURSA	116,514,441	50,413,042	43
AHORRO FAMSA	19,362,007	8,238,908	43
AZTECA	61,573,629	23,636,861	38
BBVA BANCOMER	5,255,209,962	1,537,636,912	29
SCOTIABANK	645,419,527	179,541,531	28
MONEX	9,966,869	1,429,128	14
ACTINVER	2,108,998	150,162	7
	13,594,037,299	6,005,623,632	44

Porcentaje de bonificación monetaria por producto

30

BANCO	2013		
	Monto reclamado	Monto abonado	Abono (%)
Tarjeta Prepagada	12,144,050	8,804,796	73
Tarjeta de Débito	2,076,960,855	1,344,519,777	65
Tarjeta de Crédito	4,304,900,811	2,784,015,668	65
Depósitos a plazo*	286,949,476	156,568,278	55
Depósitos a la Vista**	6,913,082,107	1,711,623,489	25
	13,594,037,299	6,005,623,632	44

Sólo **UNA CUARTA PARTE** de lo que reclama un usuario en cuenta de depósito a la vista le es devuelto.

(*) Valores e Instrumentos de Inversión.

(**) Este tipo de cuentas incluye, por ejemplo, las Cuentas de Depósitos a la Vista y las Cuentas Eje.

Porcentaje de bonificación monetaria por canal

BANCO	2013		
	Monto reclamado	Monto abonado	Abono (%)
Comercio por Teléfono	241,280,209	186,907,684	77
Comercio por Internet	507,692,695	374,119,278	74
Otros Bancos	130,554,994	91,705,233	70
Cajeros Automáticos	1,364,290,605	907,681,456	67
Terminal Punto de Venta	4,119,333,206	2,600,572,672	63
Movimiento generado por el Banco	890,871,069	341,299,940	38
Operaciones por Internet P Morales	650,292,546	212,401,955	33
Corresponsales	33,233,184	10,225,201	31
Banca por Teléfono	4,225,591	986,145	23
Sucursales	4,934,715,071	1,109,153,733	22
Operaciones por Internet P Físicas	440,729,391	68,540,907	16
Pagos por Celular	2,093,095	286,484	14
Banca Móvil	26,904,511	568,916	2
Por Definir	247,821,132	101,174,021	-
	13,594,037,299	6,005,623,632	44

En **8 DE LOS 14 CANALES**, le devuelven al usuario menos del 44% de lo que reclaman.

(*) cifras a diciembre de 2013

Porcentaje de bonificación monetaria por causa

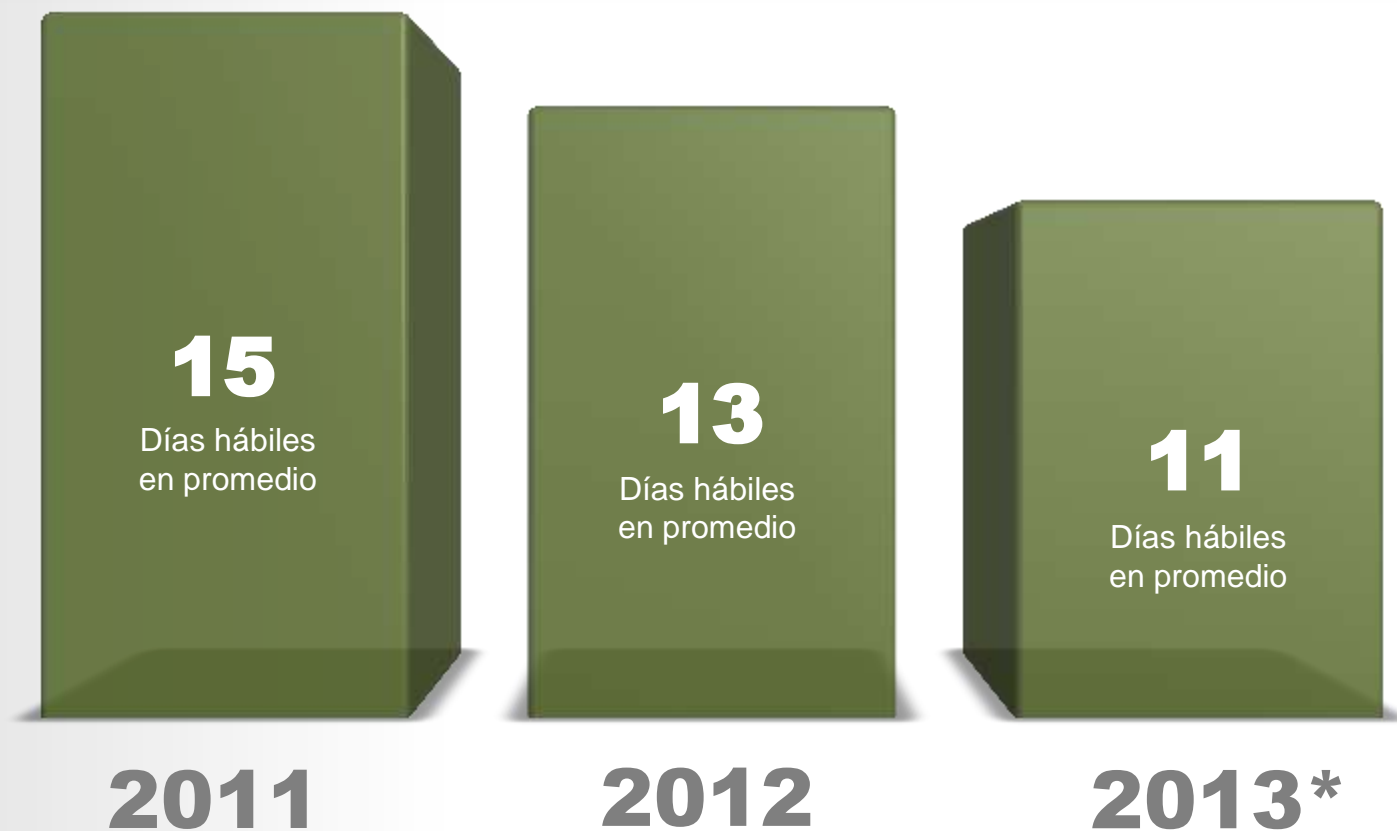
32

BANCO	2013		
	Monto reclamado	Monto abonado	Abono (%)
Error Operativo del Banco	430,109,343	409,488,564.98	95
No Entrega Cantidad Solicitada	640,925,912	530,115,575.52	83
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	3,865,728,445	2,644,155,295.00	68
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	166,260,690	111,615,925.94	67
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	63,233,932	40,890,739.86	65
Inconformidad por Alteración de Pagares	21,505,976	13,510,516.69	63
Producto No Reconocido	167,394,414	98,790,261.99	59
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disp. de Efectivo	7,692,097	4,125,054.07	54
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	120,108,949	62,827,298.73	52
Retiro No Reconocido	1,255,166,362	533,947,412.06	43
Depósito No Acreditado	1,547,401,521	600,076,299.61	39
Pago No Acreditado	307,387,381	93,210,028.96	30
Devolución No Aplicada	75,143,915	20,397,098.25	27
Cheques pagados con firma falsificada (Mal Negociados)	1,102,583,005	252,956,066.92	23
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	199,751,246	45,703,993.62	23
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	334,309,064	66,226,800.45	20
Error Operativo del Cliente	2,210,474,157	291,188,742.62	13
Transferencia No Reconocida	776,156,974	82,941,084.00	11
Por Definir	302,703,916	103,456,872.36	-
	13,594 mdp	6,005 mdp	44

En 9 DE LAS 18 CAUSAS, le devuelven al usuario menos del 44% de lo que reclaman.

Tiempo de respuesta

DE LA FECHA DE RECLAMACIÓN A LA FECHA DE RESOLUCIÓN:



Si bien, los tiempos de respuesta han disminuido, el monto abonado también.

Comentarios finales

Comentarios finales

- En la presentación de resultados del año pasado, la CONDUSEF señaló la necesidad de que se evaluarán las siguientes acciones:

1

Que los bancos adoptaran, en conjunto con los comercios, medidas preventivas y de mayor seguridad para el adecuado uso de las terminales punto de venta por parte de los empleados, dada la incidencia de reclamaciones que se presentan en el uso de este canal;

2

Adicionalmente, que tanto las autoridades y las instituciones bancarias analizaran la viabilidad de instrumentar un segundo nivel de autenticación o identificación del tarjetahabiente, y

3

Con base en la información comparada que arroja el comportamiento de las reclamaciones, los bancos adoptaran las medidas necesarias para detectar mejores prácticas que permitieran revertir su actuación.

Comentarios finales

- Con relación a los dos primeros puntos, podemos señalar que aún se encuentran en estudio diversas alternativas para abordar las problemáticas señaladas, no así para el último punto, en el que consideramos hubo poco avance.
- Por ello y dado los resultados registrados al término de 2013, la CONDUSEF ha considerado llevar a cabo DOS PROGRAMAS ESPECÍFICOS en este mismo año:

Comentarios finales

Primero:

Condusef se encuentra trabajando para desarrollar la metodología que se utilizará para **EVALUAR Y CALIFICAR EL COMPORTAMIENTO** de las instituciones bancarias en base al número y resolución que se le da a las reclamaciones con impacto monetario por parte de los bancos, y

Segundo:

Conforme a las nuevas atribuciones de supervisión a las Unidades de Atención de las instituciones financieras, practicará la **REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMACIONES MONETARIAS POR MUESTREO**, a fin de evaluar los procedimientos implementados por las instituciones para su resolución, con el fin de emitir recomendaciones concretas de acuerdo a los productos, canales transaccionales y las causas más representativas que son motivo de reclamación.

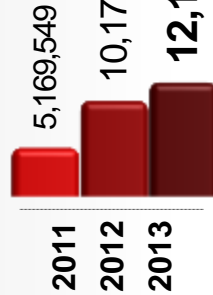
Anexos

Evolución de las Cuentas Transaccionales (CT)

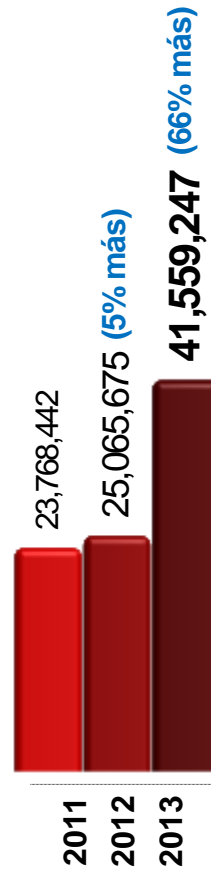
Cuentas de ahorro



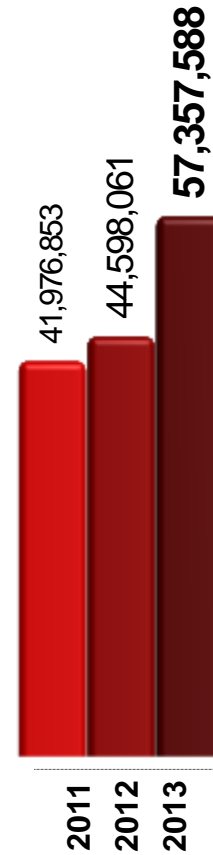
CT Nivel 1,2,3



CT tradicional
nómina



CT tradicional
mercado abierto



Cuentas de Depósito a Plazo



TARJETA DE CRÉDITO

Instituciones	RECLAMACIONES			CONTRATOS			ÍNDICES		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
SANTANDER	470,877	469,538	426,163	2,386,270	2,653,264	2,375,508	19.7%	17.7%	17.9%
HSBC	202,677	170,173	155,005	819,644	931,537	999,727	24.7%	18.3%	15.5%
SCOTIABANK INVERLAT	42,692	46,276	63,303	403,605	432,827	452,517	10.6%	10.7%	14.0%
MIFEL	156	300	274	1,214	1,648	2,159	12.9%	18.2%	12.7%
BANORTE	96,401	193,103	183,657	1,601,852	1,506,213	1,511,190	6.0%	12.8%	12.2%
BBVA BANCOMER	1,165,225	930,998	1,010,287	9,461,592	9,354,734	8,536,194	12.3%	10.0%	11.8%
INBURSA	32,736	37,933	41,513	345,361	358,878	383,424	9.5%	10.6%	10.8%
AMERICAN EXPRESS	53,971	42,541	45,949	453,730	463,986	479,225	11.9%	9.2%	9.6%
BANREGIO	1,698	1,904	2,819	25,011	31,524	37,889	6.8%	6.0%	7.4%
BANAMEX	585,180	747,285	717,794	9,393,639	8,767,333	10,335,073	6.2%	8.5%	6.9%
INVEX	2,530	3,752	5,383	69,145	74,055	99,594	3.7%	5.1%	5.4%
AFIRME	587	1,197	939	21,658	15,680	22,559	2.7%	7.6%	4.2%
BAJÍO	1,317	1,099	1,669	30,429	31,904	49,406	4.3%	3.4%	3.4%
WALMART	13,201	18,695	19,439	362,005	471,620	599,761	3.6%	4.0%	3.2%
CONSUBANCO	751	271	214	22,002	15,465	12,458	3.4%	1.8%	1.7%
BANCOPPEL	17,908	13,813	15,070	1,826,800	2,230,809	2,455,049	1.0%	0.6%	0.6%
Gran Total	2,701,206	2,710,283	2,735,629	27,570,473	25,891,936	26,902,295	9.8%	10.5%	10.2%

TARJETA DE DÉBITO

Instituciones	RECLAMACIONES			CONTRATOS			ÍNDICES		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
INTERACCIONES	145	225	107	3,200	3,632	1,342	4.5%	6.2%	8.0%
SCOTIABANK	107,366	69,349	44,659	817,168	644,274	688,133	13.1%	10.8%	6.5%
ABC CAPITAL	11	138	69	1,837	1,880	1,283	0.6%	7.3%	5.4%
AFIRME	8,233	14,260	26,549	368,363	487,923	499,998	2.2%	2.9%	5.3%
BAJÍO	8,079	11,258	11,729	253,606	253,301	326,397	3.2%	4.4%	3.6%
BANREGIO	6,712	6,197	5,773	163,986	169,314	182,420	4.1%	3.7%	3.2%
SANTANDER	185,907	230,399	245,200	7,077,368	8,593,766	10,036,921	2.6%	2.7%	2.4%
BANSI	95	107	133	4,345	4,648	5,617	2.2%	2.3%	2.4%
CIBANCO	124	434	374	10,190	23,066	16,831	1.2%	1.9%	2.2%
MIFEL	384	329	453	44,281	52,339	20,609	0.9%	0.6%	2.2%
INBURSA	14,386	16,174	16,212	349,757	743,881	974,666	4.1%	2.2%	1.7%
BANAMEX	304,539	170,703	289,477	12,980,117	15,115,274	17,773,858	2.3%	1.1%	1.6%
HSBC	146,259	99,476	67,272	6,443,836	6,252,545	5,351,691	2.3%	1.6%	1.3%
BANORTE	113,628	192,502	194,805	10,732,775	13,886,722	17,219,434	1.1%	1.4%	1.1%
COMPARTAMOS	303	384	948	18,419	67,881	102,007	1.6%	0.6%	0.9%
MULTIVA	1,607	1,416	1,620	43,737	45,580	182,961	3.7%	3.1%	0.9%
BBVA BANCOMER	267,893	260,392	217,610	15,991,572	18,973,748	24,622,080	1.7%	1.4%	0.9%
AUTOFIN	311	258	215	24,879	28,548	29,495	1.3%	0.9%	0.7%
ACTINVER	0	16	43	166	2,290	5,911	0.0%	0.7%	0.7%
WALMART	2,739	8,193	6,505	657,533	768,632	901,951	0.4%	1.1%	0.7%
AZTECA	4,638	10,817	18,731	9,232,208	9,654,737	8,961,298	0.1%	0.1%	0.2%
AHORRO FAMSA	2,208	2,531	3,778	1,034,678	1,085,768	1,817,441	0.2%	0.2%	0.2%
BANCOPPEL	10,307	9,078	9,242	7,493,764	8,493,382	10,435,543	0.1%	0.1%	0.1%
Gran Total	1,185,884	1,104,641	1,161,504	73,751,236	85,353,142	100,158,534	1.6%	1.3%	1.2%

DEPÓSITOS A LA VISTA

Instituciones	RECLAMACIONES			CONTRATOS			ÍNDICES		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
MIFEL	431	650	511	24,746	27,829	30,332	1.74%	2.34%	1.68%
SCOTIABANK INVERLAT	15,671	49,921	32,126	2,774,187	1,972,071	2,289,496	0.56%	2.53%	1.40%
HSBC	54,789	69,015	49,050	7,003,184	6,670,811	6,995,434	0.78%	1.03%	0.70%
INBURSA	4,409	6,192	6,631	629,903	757,569	974,666	0.70%	0.82%	0.68%
MULTIVA	443	1,428	1,274	52,104	89,364	214,922	0.85%	1.60%	0.59%
SANTANDER	85,014	114,521	125,691	6,578,983	7,711,264	22,503,853	1.29%	1.49%	0.56%
BANAMEX	102,702	82,350	107,480	18,774,234	21,282,306	19,426,759	0.55%	0.39%	0.55%
INTERACCIONES	1	3	17	80,985	5,864	5,766	0.00%	0.05%	0.29%
BBVA BANCOMER	37,092	44,598	67,389	15,649,108	18,280,033	25,448,278	0.24%	0.24%	0.26%
INTER BANCO	0	0	8	595	1,349	3,841	0.00%	0.00%	0.21%
CIBANCO	36	21	64	6,050	16,489	34,726	0.60%	0.13%	0.18%
BANORTE	26,845	38,427	34,033	8,419,805	10,082,432	19,125,527	0.32%	0.38%	0.18%
BANSI	5	2	15	8,481	8,211	20,367	0.06%	0.02%	0.07%
AFIRME	276	1,101	316	298,511	404,226	472,776	0.09%	0.27%	0.07%
BAJIO	463	391	329	328,387	371,181	534,079	0.14%	0.11%	0.06%
AUTOFIN	83	74	8	11,269	14,421	14,187	0.74%	0.51%	0.06%
AHORRO FAMSA	199	205	470	1,087,803	1,159,930	1,022,583	0.02%	0.02%	0.05%
BANREGIO	35	141	170	252,050	254,533	530,906	0.01%	0.06%	0.03%
WALMART	486	376	290	657,698	771,799	910,904	0.07%	0.05%	0.03%
VE POR MÁS	11	7	4	13,309	15,246	16,941	0.08%	0.05%	0.02%
MONEX	0	0	12	11,446	16,898	61,265	0.00%	0.00%	0.02%
AZTECA	641	292	545	5,018,794	5,902,923	5,741,400	0.01%	0.00%	0.01%
COMPARTAMOS	0	0	4	18,148	68,676	102,382	0.00%	0.00%	0.00%
ACTINVER	0	2	9	206,909	254,291	283,328	0.00%	0.00%	0.00%
ABC CAPITAL	0	8	0	520	1,344	1,718	0.00%	0.60%	0.00%
BANCOPPEL	1	0	0	3,045,254	3,761,872	4,341,278	0.00%	0.00%	0.00%
Gran Total	329,728	409,742	426,446	70,980,368	79,914,486	111,126,814	0.46%	0.51%	0.38%

DEPÓSITOS A PLAZO

Instituciones	RECLAMACIONES			CONTRATOS			ÍNDICES		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
ACTINVER	241	49	37	1,844	2,725	1,414	13.07%	1.80%	2.62%
AZTECA	630	659	691	21,256	30,459	43,030	2.96%	2.16%	1.61%
INTERACCIONES	0	0	5	590	505	467	0.00%	0.00%	1.07%
VOLKSWAGEN	7	8	13	1,804	1,537	1,439	0.39%	0.52%	0.90%
INVEX	0	0	10	695	1,123	1,128	0.00%	0.00%	0.89%
BANSI	13	11	13	1,777	1,944	2,116	0.73%	0.57%	0.61%
BANREGIO	25	55	121	25,710	29,234	35,532	0.10%	0.19%	0.34%
AHORRO FAMSA	31	16	51	11,453	15,368	16,893	0.27%	0.10%	0.30%
AFIRME	27	16	31	12,084	11,888	11,500	0.22%	0.13%	0.27%
MIFEL	21	6	15	6,506	6,801	5,584	0.32%	0.09%	0.27%
WALMART	84	145	35	22,877	26,469	24,889	0.37%	0.55%	0.14%
SCOTIABANK INVERLAT	5	22	106	100,956	91,404	84,432	0.00%	0.02%	0.13%
HSBC	363	363	312	449,139	414,975	376,492	0.08%	0.09%	0.08%
SANTANDER	179	82	106	162,612	165,817	166,976	0.11%	0.05%	0.06%
BANORTE	916	502	219	522,964	525,928	515,105	0.18%	0.10%	0.04%
MULTIVA	3	2	1	3,968	4,059	4,557	0.08%	0.05%	0.02%
BBVA BANCOMER	45	52	58	299,950	255,218	289,309	0.02%	0.02%	0.02%
BAJÍO	2	5	7	15,576	26,775	41,142	0.01%	0.02%	0.02%
BANAMEX	238	185	57	369,788	372,502	475,947	0.06%	0.05%	0.01%
BANCOPPEL	45	14	1	37,766	38,466	55,706	0.12%	0.04%	0.00%
INBURSA	3	10	0	10,851	8,556	23,819	0.03%	0.12%	0.00%
MONEX	0	1	0	267	462	753	0.00%	0.22%	0.00%
VE POR MÁS	1	0	0	2,221	2,121	1,771	0.05%	0.00%	0.00%
Gran Total	2,946	2,234	1,889	2,092,572	2,042,529	2,191,332	0.14%	0.11%	0.09%

CANALES	DEFINICIÓN
Banca Móvil	Operaciones bancarias realizadas a través de dispositivos de telefonía celular (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).
Banca por Teléfono	Operaciones bancarias realizadas mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante Operadores Telefónicos (voz a voz).
Cajeros Automáticos	Operaciones bancarias o comerciales realizadas en equipos automáticos de autoservicio (Cajeros Automáticos, Dispensadores de Efectivo, Cajas Automáticas, Kioscos)
Comercio por Internet	Operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.
Comercio por Teléfono	Operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.
Corresponsales	Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco.
Movimiento generado por el Banco	Incluyen las siguientes operaciones generadas por el banco o por comercios: <ul style="list-style-type: none"> •Cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros. •Operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.
Operaciones por Internet Personas Físicas/Morales	Cuando la operación se realizó utilizando Banca por Internet y Banca Electrónica en todas sus modalidades (dial up, tecnología WAP, etc.).
Otros Bancos	Operaciones bancarias realizadas a través de otro Banco mediante sus sucursales.
Pagos por Celular	Operaciones generadas en dispositivos de telefonía celular, a través de servicios de Pago Móvil, como se encuentra definido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.
Por Definir	Proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación.
Sucursales	Operaciones realizadas en sucursales y oficinas del Banco.
Terminal Punto de Venta	Operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.

CANALES	DEFINICIÓN
Banca Móvil	Operaciones bancarias realizadas a través de dispositivos de telefonía celular (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).
Banca por Teléfono	Operaciones bancarias realizadas mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante Operadores Telefónicos (voz a voz).
Cajeros Automáticos	Operaciones bancarias o comerciales realizadas en equipos automáticos de autoservicio (Cajeros Automáticos, Dispensadores de Efectivo, Cajas Automáticas, Kioscos)
Comercio por Internet	Operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.
Comercio por Teléfono	Operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.
Corresponsales	Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco.
Movimiento generado por el Banco	Incluyen las siguientes operaciones generadas por el banco o por comercios: <ul style="list-style-type: none"> •Cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros. •Operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.
Operaciones por Internet Personas Físicas/Morales	Cuando la operación se realizó utilizando Banca por Internet y Banca Electrónica en todas sus modalidades (dial up, tecnología WAP, etc.).
Otros Bancos	Operaciones bancarias realizadas a través de otro Banco mediante sus sucursales.
Pagos por Celular	Operaciones generadas en dispositivos de telefonía celular, a través de servicios de Pago Móvil, como se encuentra definido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.
Por Definir	Proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación.
Sucursales	Operaciones realizadas en sucursales y oficinas del Banco.
Terminal Punto de Venta	Operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.

CAUSAS	DEFINICIÓN
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.
Cheques Mal Negociados	Cheques alterados, falsificación integral, cheques pagados con firma diferente, chequeras mal entregadas, cheques reportados como extraviados, cheques no reportados como extraviados, cheques pagados por montos distintos al del documento.
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	Cobro de comisiones por manejo de cuenta no aceptadas por el cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal 212 - Movimiento generado por el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	Inconformidad del cobro de intereses de tarjetas de crédito por parte del cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal 212 - Movimiento generado por el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo	Cobro de comisiones por disposiciones de efectivo de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, no aceptadas por el cliente.
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como cuotas adicionales, impuestos y recargos sobre éstos.
Depósito No Acreditado	Recursos reclamados por depósitos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.
Devolución No Aplicada	Devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo.
Error Operativo del Banco	Operaciones afectadas por un error operativo de naturaleza distinta a los mencionados en este catálogo, ya sea realizado por un empleado o sistema del Banco; tales como errores de captura en números de cuenta, fechas y montos, errores del sistema en fechas de ejecución, etc., omisiones intencionales de empleados, así como reclamaciones de costos ocasionados al cliente por errores u omisiones no identificados en otros conceptos de este catálogo.

CAUSAS	DEFINICIÓN
Error Operativo del Cliente	Operaciones que el cliente reconoce y afirma haberlas realizado de forma equivocada; tales como pagos duplicados, errores en la captura del número de cuenta, en monto o fechas programadas.
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	Inconformidad con los intereses generados por un producto de inversión o con el monto de inversión, incluyendo renovaciones no efectuadas o ventas anticipadas que no hayan sido solicitadas por los clientes.
Inconformidad por Alteración de Pagarés	Diferencia entre los pagarés de tarjetas de débito, crédito o prepagadas y los cargos realizados a la cuenta.
No Entrega Cantidad Solicitada	Diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o corresponsales.
Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	Estos pagos (domiciliaciones) son aquellos que generan un cargo a la cuenta del cliente de forma automática.
Pago No Acreditado	Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).
Por Definir	No existe información para clasificar el motivo de la reclamación.
Producto No Reconocido	Productos que el cliente no solicitó al banco. Por ejemplo: tarjetas de crédito.
Retiro No Reconocido	Cargos a cuentas de depósitos a la vista, inversiones, o tarjetas de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.
Transferencia No Reconocida	Cargos a cuentas de depósitos a la vista o inversiones, por transferencias no reconocidas por el cliente, incluyendo las renovaciones de inversiones no autorizadas.

CAUSAS	DEFINICIÓN
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.
Cheques Mal Negociados	Cheques alterados, falsificación integral, cheques pagados con firma diferente, chequeras mal entregadas, cheques reportados como extraviados, cheques no reportados como extraviados, cheques pagados por montos distintos al del documento.
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	Cobro de comisiones por manejo de cuenta no aceptadas por el cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal 212 - Movimiento generado por el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	Inconformidad del cobro de intereses de tarjetas de crédito por parte del cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal 212 - Movimiento generado por el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo	Cobro de comisiones por disposiciones de efectivo de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, no aceptadas por el cliente.
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como cuotas adicionales, impuestos y recargos sobre éstos.
Depósito No Acreditado	Recursos reclamados por depósitos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.
Devolución No Aplicada	Devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo.
Error Operativo del Banco	Operaciones afectadas por un error operativo de naturaleza distinta a los mencionados en este catálogo, ya sea realizado por un empleado o sistema del Banco; tales como errores de captura en números de cuenta, fechas y montos, errores del sistema en fechas de ejecución, etc., omisiones intencionales de empleados, así como reclamaciones de costos ocasionados al cliente por errores u omisiones no identificados en otros conceptos de este catálogo.

CAUSAS	DEFINICIÓN
Error Operativo del Cliente	Operaciones que el cliente reconoce y afirma haberlas realizado de forma equivocada; tales como pagos duplicados, errores en la captura del número de cuenta, en monto o fechas programadas.
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	Inconformidad con los intereses generados por un producto de inversión o con el monto de inversión, incluyendo renovaciones no efectuadas o ventas anticipadas que no hayan sido solicitadas por los clientes.
Inconformidad por Alteración de Pagarés	Diferencia entre los pagarés de tarjetas de débito, crédito o prepagadas y los cargos realizados a la cuenta.
No Entrega Cantidad Solicitada	Diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o corresponsales.
Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	Estos pagos (domiciliaciones) son aquellos que generan un cargo a la cuenta del cliente de forma automática.
Pago No Acreditado	Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).
Por Definir	No existe información para clasificar el motivo de la reclamación.
Producto No Reconocido	Productos que el cliente no solicitó al banco. Por ejemplo: tarjetas de crédito.
Retiro No Reconocido	Cargos a cuentas de depósitos a la vista, inversiones, o tarjetas de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.
Transferencia No Reconocida	Cargos a cuentas de depósitos a la vista o inversiones, por transferencias no reconocidas por el cliente, incluyendo las renovaciones de inversiones no autorizadas.